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

Lösungen

6. 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.

© 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

Inhaltsverzeichnis

Kundenbeziehungsprozesse

Lernfeld	5:	Kunden	akqui	rieren	und	binden
----------	----	--------	-------	--------	-----	--------

ı	Marktsituation analysieren	٤
2	Fragebogen erstellen und auswerten	10
3	Absatzpolitische Ziele ableiten	12
4	Wettbewerbsstrategien ausarbeiten	13
5	Werbung planen	13
6	Marketingkonzept erstellen	14
6.1.2.1	Festlegung der preispolitischen Obergrenze	14
6.1.2.2	Preisdifferenzierung	15
7	Werbemittel kundenorientiert gestalten	16
В	Grenzen der Werbung festlegen	17
9	Marketingmaßnahmen bewerten	17
l orof	eld 6: Werteströme erfassen und beurteilen	
		4.0
1	Bedeutung und Notwendigkeit des Rechnungswesens	
2	Buchen auf Bestandskonten	19
2.1	Kurzüberblick zur Bilanz	19
2.2	Werteveränderungen in der Bilanz	19
2.3	Auflösung der Bilanz in Bestandskonten	19
2.4	Durchführung einer Buchung mit Buchungssätzen	20
2.5	Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten	
_	(Eröffnungsbilanz- und Schlussbilanzkonto)	21
3	Buchen auf Erfolgskonten (Ergebniskonten)	22
3.1	Kurzüberblick zur Gewinn- und Verlustrechnung (GuV)	22
3.2	Auflösung der GuV in Unterkonten	23
3.3	Buchen mit Buchungssätzen	23
3.4	Doppelte Erfolgsermittlung	24
3.5	Vollständiger Geschäftsgang	24
4	Kontenrahmen und Kontenplan	26
5	Buchen mit Umsatzsteuer	27
6	Buchungen im Einkauf und Verkauf	27
6.3	Preisnachlässe beim Einkauf	27
5.4	Preisnachlässe beim Verkauf	28
7	Periodenabschluss durchführen	29
7.1	Inventur und Inventar	29
В	Jahresabschluss erstellen	
3.1	Zusammenhang Inventur, Inventar und Bilanz	31

8.2	Grundlagen des Jahresabschlusses	32
8.3	Wertansätze im Handelsrecht (Überblick)	32
9	Anlagevermögen bewerten	32
9.1	Anschaffungskosten	32
9.2	Abschreibung zur Erfassung der Wertminderung	33
10	Auswertung von Bilanz und GuV (Jahresabschlussanalyse)	34
10.2	Vorbereitende Maßnahmen	34
10.3	Kennzahlenanalyse	34
10.3.3	Aufgaben zu Kapitel 10.3	34
11	Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 6	36
Lernfe	eld 7: Gesprächssituationen gestalten	
1	Grundlagen der Kommunikation	40
2	Techniken und Regeln der Gesprächsführung	41
3	Vorbereitung von Gesprächen	43
4	Durchführung von Gesprächen	44
5	Nachbereitung von Gesprächen	45
6	Konfliktgespräche	47
7	Technische Medien der Kommunikation	48
Lernfe	ld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	
2	Personalbedarfsplanung	51
3	Personalbeschaffung	52
4	Arbeitsverträge schließen	53
4.1	Grundlagen der Arbeitsverhältnisse + 4.2 Arbeitnehmerschutzrechte	53
4.3	Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen	54
4.4	Arbeitsverträge	55
5	Personalfreisetzung	56
6	Personalbetreuung	58
6.1	Arbeitszeitmodelle + 6.2 Personalunterlagen + 6.3 Personaleinsatzplanung	58
6.4	Personalstatistik	60
6.5	Personalentwicklung + 6.6 Personalbeurteilung	62
7	Entlohnung	63
8	Kapitelübergreifende Aufgabe	66
Lernfe	ld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten	
1	Liquidität sichern	68
2	Liquidität planen	68
3	Liquidität bewerten	68
4	Zahlungseingänge sichern	69
5	Zahlungseingänge überwachen	69

6.2.2 Einzelunternehmen. 70 6.2.3 Kommanditgesellschaft (KG) 71 6.2.4 Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) 72 6.3 Finanzierungsarten 72 6.3.1 Selbstfinanzierung an den Beispielen Einzelunternehmung (e. K.), Kommanditgesellschaft (KG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) 72 6.3.2 Beteiligungsfinanzierungsmöglichkeit einschätzen 76 7.1 Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit 76 7.2 Factoring 76 8 Investition langfristig finanzieren 76 9.1 Kreditaufnahme vorbereiten 79 9.2 Kreditsicherheiten 80 Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert 80 Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert 85 1.1 Rechnungskreise und deren Aufgaben 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 86 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1-2.5 88	6	Beteiligungs- und Selbstfinanzierung rechtsformabhängig planen	70
6.2.4 Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) 72 6.3 Finanzierungsarten 72 6.3.1 Selbstfinanzierung an den Beispielen Einzelunternehmung (e. K.), Kommanditgesellschaft (KG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) 72 6.3.2 Beteiligungsfinanzierung (Einlagenfinanzierung) 75 7 Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen 76 7.1 Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit 76 7.2 Factoring 76 8 Investition langfristig finanzieren 76 9.1 Kreditaufnahme vorbereiten 79 9.1 Kreditprüfung 79 9.2 Kreditsicherheiten 80 Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern 1 Abgrenzungsrechnung 85 1.1 Rechnungskreise und deren Aufgaben 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–2.2.5	6.2.2	Einzelunternehmen	70
6.3.1 Finanzierungsarten 72 6.3.1 Selbstfinanzierung an den Beispielen Einzelunternehmung (e. K.),	6.2.3		71
6.3.1 Selbstfinanzierung an den Beispielen Einzelunternehmung (e. K.), Kommanditgesellschaft (KG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) 72 6.3.2 Beteiligungsfinanzierung (Einlagenfinanzierung) 75 7 Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen 76 7.1 Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit 76 7.2 Factoring 76 8 Investition langfristig finanzieren 76 9 Kreditaufnahme vorbereiten 79 9.1 Kreditprüfung 79 9.2 Kreditsicherheiten 80 Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert 80 Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert 81 1.1 Rechnungskreise und deren Aufgaben 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 86 2 Vollkostenrechnung 17 8.4 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 98 Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren 102 2 Schnittstellen erkennen 102 3 Aufgaben zu den Kapiteln 3.5 102 Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen 079 113 4 Nachbereitung von Veranstaltungen und Events 110 10 Vorbereitung von Veranstaltungen 1114 11 Nachbereitung von Veranstaltungen 1114 11 Nachbereitung von Veranstaltungen 1114	6.2.4		72
Kommanditgesellschaft (KG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) 72 6.3.2 Beteiligungsfinanzierung (Einlagenfinanzierung) 75 7 Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen 76 7.1 Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit 76 7.2 Factoring 76 8 Investition langfristig finanzieren 76 9 Kreditaufnahme vorbereiten 79 9.1 Kreditprüfung 79 9.2 Kreditsicherheiten 80 Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert 80 Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert 81 1.1 Rechnungskreise und deren Aufgaben 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 85 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.6 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 98 Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren 102 2 Schnittstellen erkennen 102 3 Aufgaben zu den Kapiteln 3.5 102 Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen 07ganisieren 110 4 Vorbereitung von Veranstaltungen und Events 110 5 Vorbereitung von Veranstaltungen 111 6 Nachbereitung von Veranstaltungen 111 6 Nachbereitung von Veranstaltungen 1114	6.3	•	72
6.3.2 Beteiligungsfinanzierung (Einlagenfinanzierung) 75 7 Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen 76 7.1 Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit 76 7.2 Factoring 76 8 Investition langfristig finanzieren 76 9 Kreditprüfung 79 9.1 Kreditprüfung 79 9.2 Kreditsicherheiten 80 Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern 1 Abgrenzungsrechnung 85 1.1 Rechnungskreise und deren Aufgaben 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 88 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 <td< td=""><td>6.3.1</td><td>· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·</td><td></td></td<>	6.3.1	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
7 Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen 76 7.1 Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit 76 7.2 Factoring 76 8 Investition langfristig finanzieren 76 9 Kreditaufnahme vorbereiten 79 9.1 Kreditprüfung 79 9.2 Kreditsicherheiten 80 Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern 1 Abgrenzungsrechnung 85 1.1 Rechnungskreise und deren Aufgaben 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 88 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7 96 <			
7.1 Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit 76 7.2 Factoring 76 8 Investition langfristig finanzieren 76 9 Kreditaufnahme vorbereiten 79 9.1 Kreditprüfung 79 9.2 Kreditsicherheiten 80 Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern 1 Abgrenzungsrechnung 85 1.1 Rechnungskreise und deren Aufgaben 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 88 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1-2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1-3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernf			
7.2 Factoring 76 8 Investition langfristig finanzieren 76 9 Kreditaufnahme vorbereiten 79 9.1 Kreditprüfung 79 9.2 Kreditsicherheiten 80 Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern 1 Abgrenzungsrechnung 85 1.1 Rechnungskreise und deren Aufgaben 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 88 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1-2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1-3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 98 Lernfeld 11: Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen 102 2 Schnittstellen erkennen 102 3 Aufgaben zu den Kapiteln 3-5 102 Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen 0rganisation von Veranstaltungen 112	7		
8 Investition langfristig finanzieren 76 9 Kreditaufnahme vorbereiten 79 9.1 Kreditprüfung 79 9.2 Kreditsicherheiten 80 Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern 1 Abgrenzungsrechnung 85 1.1 Rechnungskreise und deren Aufgaben 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 88 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1-2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1-3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 98 Lernfeld 11: Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen 102 2 Schnittstellen erkennen 102 6 Aufgaben zu den Kapiteln 3-5 102 Lernfeld 12: Veranstaltungen			
9 Kreditaufnahme vorbereiten 79 9.1 Kreditprüfung 79 9.2 Kreditsicherheiten 80 Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern 1 Abgrenzungsrechnung 85 1.1 Rechnungskreise und deren Aufgaben 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenechnung 86 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1-2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1-3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 98 Lernfeld 11: Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen 102 2 Schnittstellen erkennen 102 6 Aufgaben zu den Kapiteln 3-5 102 Lernfeld 12:	7.2		76
9.1 Kreditsrüfung 79 9.2 Kreditsicherheiten 80 Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern 1 Abgrenzungsrechnung 85 1.1 Rechnungskreise und deren Aufgaben 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 88 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1-2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1-3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 98 Lernfeld 11: Geschäftsprozesse das Betriebs bestimmen 102 2 Schnittstellen erkennen 102 2 Schnittstellen erkennen 102 4 Aufgaben zu den Kapiteln 3-5 102 Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen 102 Lernfeld 12: Veranstaltungen und Events 110 2 Vorbereitung von Veranstaltungen			
9.2 Kreditsicherheiten 80 Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern 1 Abgrenzungsrechnung 85 1.1 Rechnungskreise und deren Aufgaben 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 88 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1-2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1-3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 98 Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren 1 Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen 102 2 Schnittstellen erkennen 102 6 Aufgaben zu den Kapiteln 3-5 102 Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen 0rganisieren 1 Organisation von Veranstaltungen und Events 110 2 Vorbereitung von Veranstaltungen 113	-		
Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern 1 Abgrenzungsrechnung 85 1.1 Rechnungskreise und deren Aufgaben 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 88 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1-2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1-3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 98 Lernfeld 11: Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen 102 2 Schnittstellen erkennen 102 3 Aufgaben zu den Kapiteln 3-5 102 4 Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen 0rganisieren 1 Organisation von Veranstaltungen und Events 110 2 Vorbereitung von Veranstaltungen 113 3 Durchführung von Veranstaltungen 114 <td></td> <td>, 6</td> <td>79</td>		, 6	79
Steuern 1 Abgrenzungsrechnung 85 1.1 Rechnungskreise und deren Aufgaben 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 88 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 98 Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren 1 1 Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen 102 2 Schnittstellen erkennen 102 6 Aufgaben zu den Kapiteln 3–5 102 Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren 1 Organisation von Veranstaltungen und Events 110 2 Vorbereitung von Veranstaltungen 113 4 Nachbereitung von Veranstaltungen 114	9.2	Kreditsicherheiten	80
1 Abgrenzungsrechnung 85 1.1 Rechnungskreise und deren Aufgaben 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 88 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 98 Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren 1 1 Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen 102 2 Schnittstellen erkennen 102 6 Aufgaben zu den Kapiteln 3–5 102 Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren 1 Organisation von Veranstaltungen und Events 110 2 Vorbereitung von Veranstaltungen 112 3 Durchführung von Veranstaltungen 113 4 Nachbereitung von Veranstaltungen 114 <td>Lerni</td> <td>feld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert</td> <td></td>	Lerni	feld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert	
1.1 Rechnungskreise und deren Aufgaben 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 88 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 98 Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren 102 1 Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen 102 2 Schnittstellen erkennen 102 6 Aufgaben zu den Kapiteln 3–5 102 Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren 1 Organisation von Veranstaltungen und Events 110 Vorbereitung von Veranstaltungen 112 Durchführung von Veranstaltungen 113 Nachbereitung von Veranstaltungen 114		steuern	
1.1 Rechnungskreise und deren Aufgaben 85 1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 88 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 98 Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren 102 1 Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen 102 2 Schnittstellen erkennen 102 6 Aufgaben zu den Kapiteln 3–5 102 Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren 1 Organisation von Veranstaltungen und Events 110 Vorbereitung von Veranstaltungen 112 Durchführung von Veranstaltungen 113 Nachbereitung von Veranstaltungen 114	1	Abgrenzungsrechnung	85
1.2 Kalkulatorische Kosten 85 1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 88 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 98 Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren 102 2 Schnittstellen erkennen 102 2 Schnittstellen erkennen 102 6 Aufgaben zu den Kapiteln 3–5 102 Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren 1 Organisation von Veranstaltungen und Events 110 Vorbereitung von Veranstaltungen 112 Durchführung von Veranstaltungen 113 Nachbereitung von Veranstaltungen 114	1.1		
1.3 Ergebnistabelle 86 2 Vollkostenrechnung 88 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 98 Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren 102 2 Schnittstellen erkennen 102 6 Aufgaben zu den Kapiteln 3–5 102 Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen 102 Lernfeld 12: Veranstaltungen und Events 110 Vorbereitung von Veranstaltungen 112 Durchführung von Veranstaltungen 113 Nachbereitung von Veranstaltungen 114	1.2		85
2 Vollkostenrechnung 88 2.6 Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5 88 3 Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) 92 3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 98 Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren 102 2 Schnittstellen erkennen 102 6 Aufgaben zu den Kapiteln 3–5 102 Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen 0rganisieren 1 Organisation von Veranstaltungen und Events 110 2 Vorbereitung von Veranstaltungen 112 3 Durchführung von Veranstaltungen 113 4 Nachbereitung von Veranstaltungen 114	1.3		86
3Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung)923.4Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung923.5Gewinnschwelle923.8Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7964Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 1098Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren1Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen1022Schnittstellen erkennen1026Aufgaben zu den Kapiteln 3–5102Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisenorganisieren1Organisation von Veranstaltungen und Events1102Vorbereitung von Veranstaltungen1123Durchführung von Veranstaltungen1134Nachbereitung von Veranstaltungen113	2		88
3.4 Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung 92 3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 98 Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren 1 Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen 102 2 Schnittstellen erkennen 102 6 Aufgaben zu den Kapiteln 3–5 102 Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen 07ganisieren 1 Organisation von Veranstaltungen und Events 110 2 Vorbereitung von Veranstaltungen 112 3 Durchführung von Veranstaltungen 113 4 Nachbereitung von Veranstaltungen 114	2.6	Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5	88
3.5 Gewinnschwelle 92 3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7 96 4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 98 Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren 1 Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen 102 2 Schnittstellen erkennen 102 6 Aufgaben zu den Kapiteln 3–5 102 Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen 07ganisieren 1 Organisation von Veranstaltungen und Events 110 2 Vorbereitung von Veranstaltungen 112 3 Durchführung von Veranstaltungen 113 4 Nachbereitung von Veranstaltungen 114	3	Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung)	92
3.8 Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7	3.4	Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung	92
4 Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10	3.5	Gewinnschwelle	92
Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen	3.8	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7	96
1 Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen	4	Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10	98
2 Schnittstellen erkennen	Lern	feld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren	
2 Schnittstellen erkennen	1	Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen	102
Aufgaben zu den Kapiteln 3-5	2		
Organisieren Organisation von Veranstaltungen und Events	6		
1 Organisation von Veranstaltungen und Events	Lerni	feld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen	
1 Organisation von Veranstaltungen und Events		organisieren	
2 Vorbereitung von Veranstaltungen	1	3	110
 Durchführung von Veranstaltungen			
4 Nachbereitung von Veranstaltungen			
	-		

6

6 7	Vorbereitung von Geschäftsreisen	
Lerni	feld 13: Ein Projekt planen und durchführen	
4	Aufgaben zu den Kapiteln 1–3	119
	Wirtschafts- und Sozialkunde	
Kom	petenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren	
1	Duales Ausbildungssystem	124
1.1	Grundlagen: Beteiligte, Lernorte, Ausbildungsordnung	
1.2	Das Ausbildungsverhältnis	124
1.3	Konfliktsituationen und Lösungsmöglichkeiten	129
2	Schutzbestimmungen für Mitarbeiter am Arbeitsplatz	130
2.1	Das Jugendarbeitsschutzgesetz	130
2.2	Arbeits-, Unfall-, Gesundheits- und Kündigungsschutz	
3	Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz	132
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	
4	Tarifvertrag, Arbeitskampf und Betriebsvereinbarung	
4.3	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1 und 4.2	
5	Das System der sozialen Absicherung	143
5.9	Aufgaben zu den Kapiteln 5.1–5.8	
6	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich I	148
	petenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der alen Marktwirtschaft analysieren	
	•	
1	Wechselseitige Beziehungen der Wirtschaftssubjekte	
1.3	Aufgaben zu den Kapiteln 1.1 und 1.2	
2	Ordnungsmerkmale der sozialen Marktwirtschaft	
3	Kooperation und Konzentration	
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	
4	Markt und Preis	
4.1 4.2	Markt und Marktformen	
4.2	Bestimmungsgründe: Nachfrage und Angebot	
4.3.1	Die Marktpreisbildung	
4.3.1	Polypol – vollkommener Markt	
4.3.2	• •	
4.3.3	Markteingriffe des Staates	∣0∠

4.3.4	Angebotsmonopol	185
4.3.5 5	Angebotsoligopol	
Kom _l	petenzbereich III: Wirtschaftspolitische Einflüsse den Ausbildungsbetrieb, das Lebensumfeld und die swirtschaft einschätzen	, , , ,
1	Konjunktur und Konjunkturpolitik	. 208
1.3	Aufgaben	208
1.4	Konjunkturpolitische Maßnahmen	
1.4.1	Möglichkeiten der staatlichen Konjunkturpolitik (= Fiskalpolitik)	
2	Wirtschaftspolitische Ziele	
2.4	Aufgaben	
3	Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik	
3.4	Aufgaben	
4	Der Wert des Geldes und seine Messung	
4.1	Preisniveau und Kaufkraft	
4.6	Aufgaben	
5 5.1	Geldtheorie und Geldpolitik	
5.1	Geldpolitik der EZB	
5.2.4	Aufgaben	
6	Europäische Integration, Globalisierung, Freihandel,	220
U	Protektionismus, WTO	222
6.5	Aufgaben	
7	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich III.	
Kon	nplette Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozes seit Winter 2019/2020	se
1	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2019/2020	. 229
2	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2020	
3	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2020/2021	
4	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2021	
5	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2021/2022	
6	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2022	
7	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2022/2023	
8	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2023	. 281

Komplette Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde ab Sommer 2022

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

8. § 102 Abs. 5 BetrVG:

Erhebt der Arbeitnehmer innerhalb von 14 Tagen Kündigungsschutzklage vor dem Arbeitsgericht, ist der Arbeitgeber verpflichtet, das Arbeitsverhältnis bestehen zu lassen, bis das Arbeitsgericht entschieden hat.

6 Personalbetreuung

6.1 Arbeitszeitmodelle + 6.2 Personalunterlagen +

6.3 Personaleinsatzplanung

 Während die Gesamtarbeitsdauer festgelegt ist, können täglicher Beginn und Ende der Arbeitszeit variieren. Durch Bestimmung einer Kernzeit ist garantiert, dass in Zeiten mit hohem Arbeitsanfall Personal zur Verfügung steht.

Der Mitarbeiter ist somit flexibler in seiner Zeiteinteilung und kann nach seinen Bedürfnissen den Beginn seines Arbeitstages festlegen. Der Arbeitgeber kann dadurch Fehlzeiten vermeiden, indem die Mitarbeiter Termine, die nur während der üblichen Arbeitszeiten möglich wären (Facharzt, Amtstermine ...), in die Gleitzeitzonen legen.

2. a) Homeoffice:

Ein Teil der Arbeit wird von zu Hause erledigt, dabei werden i. d. R. moderne Techniken wie VPN-Verbindungen zum Arbeitgeber, E-Mail-Zugänge oder Dienstlaptops verwendet. Dadurch reduziert sich die Präsenzzeit am Arbeitsort.

b) Vorteile:

- Durch die freie Zeiteinteilung können die Mitarbeiter Arbeit und Privatleben besser vereinbaren. Somit können z.B. Mütter und Väter frühzeitig wieder arbeiten, ohne sich zwingend zwischen Familie und Beruf entscheiden zu müssen.
- Der Vorteil für den Arbeitgeber besteht in motivierten Arbeitnehmern, welche eigenverantwortlich Dinge erledigen. Die strenge Bindung an die Arbeitszeit im Büro entfällt, es können auch Dinge zu für das Büro unüblichen Zeiten schnell erledigt werden.
- Die Attraktivität des Betriebes als Arbeitgeber wird verbessert. Der Betrieb hat daher mehr Auswahlmöglichkeit unter den Bewerbern.
- weniger Überstunden/Fehlzeiten
- · Pünktlichkeitskontrollen entfallen

Nachteile:

- Die Mitarbeiter müssen über ausreichend Disziplin verfügen und sich die Zeit einteilen. Die Gefahr, sich immer im Arbeitsstress zu fühlen, steigt. Sich trennen und von der Arbeit distanzieren fällt vielen schwer.
- Der Arbeitgeber muss seinen Mitarbeitern vertrauen und ist auf deren Ehrlichkeit angewiesen. Der persönliche Kontakt zum Mitarbeiter kann u. U. leiden.

3. a) Industriebetriebe sind mit hohen Fixkosten belastet. Diese fallen in stets gleicher Höhe an – unabhängig von der produzierten Stückzahl. Ziel des Unternehmens ist es daher, diesen konstant hohen Block auf eine möglichst große Stückzahl an Erzeugnissen zu verteilen. Dieses erreicht er, indem er die vorhandenen Kapazitäten intensiv nutzt – im Mehrschichtbetrieb

In Dienstleistungsbetrieben wird häufig eine lange Kundenerreichbarkeit gefordert. Da viele Kunden selbst arbeiten, muss die Dienstleistungsbranche auch nach Feierabend (der Kunden) erreichbar sein.

Beispiele:

- Geschäfte mit Öffnungszeiten von 06:00 Uhr bis 22:00 Uhr → Zweischichtbetrieb
- Lieferdienste mit Lieferungen bis 22:00 Uhr

b) Vorteile:

- bessere Auslastung teurer Fertigungskapazitäten, geringere Stückkosten
- günstigere Angebotspreise und damit bessere Marktchancen
- attraktiveres Einkommen (Industrie)
- lange Öffnungszeiten können realisiert werden (Dienstleistung)

Nachteile:

- gesundheitliche Beeinträchtigung der Arbeitskraft
- Verlust der sozialen Beziehungen zur Familie und zu Freunden
- 4. Geforderte Arbeitszeit läuft entgegen dem Tagesrhythmus, daher Risiko der Ermüdung/ Unfallgefahr. Überstunden werden nicht mehr ausgezahlt, sondern angespart. So kann ein Unternehmen bei hoher Auftragslage ohne Extrakosten mit Überstunden arbeiten. Im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten (vgl. ArbZG) arbeiten die Mitarbeiter mehr und in Zeiten mit weniger Aufträgen weniger. Branchen mit stark saisonalen Arbeitsanfall können dann in der Saison mehr arbeiten, z. B. am Bau oder in der Landwirtschaft.

5. a) Gründe:

- · Planung einer Auszeit
- Verlängerung der Lebensarbeitszeit
- Wiederherstellung der Gesundheit
- beim Risiko Burnout frühzeitig gegensteuern
- · Wahrnehmung einer Weiterbildung oder Umschulung

b) Arbeitsmoral:

- erhöhte Leistungsfähigkeit nach dem Sabbatical
- hohe Motivation mit dem Ziel, sich einen Traum zu erfüllen
- 6. Auftragslage, geplanter Umsatz
 - · Anzahl des Personals
 - Krankenstand
 - Urlaubsplanungen
 - zur Verfügung stehende Arbeitszeit

• ...

- 7. Qualitative Personaleinsatzplanung: Wer wird benötigt und was muss er können?
 - Quantitative Personaleinsatzplanung: Wie viel Personal/Arbeitszeit wird benötigt?
 - Zeitliche Personaleinsatzplanung: Wann wird das Personal benötigt?

8. Digitale Personalakte:

- · Zeitgewinn durch schnellen Zugriff auf die Daten
- Kostensenkung durch weniger Arbeitsaufwand in der Personalabteilung
- · Reduzierung des Papierarchives
- · Basis für genauere Personalstatistik

6.4 Personalstatistik

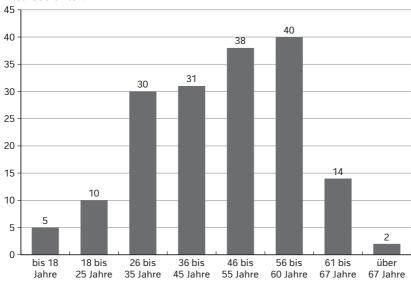
a) Männer- und Frauenanteil im Unternehmen:

Männeranteil =
$$\frac{90}{170} \cdot 100 = 52,94 \%$$

Frauenanteil =
$$\frac{80}{170} \cdot 100 = 47,06 \%$$

b) Ausbildungsquote =
$$\frac{10}{170} \cdot 100 = 5,88 \%$$

c) Altersstruktur:



d) Fehlzeitenquote:

		Fehlzeitenquote					
Jahr	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Fehlstunden	1.600	2.240	2.560	2.560	2.720	2.480	2.360
: Sollarbeitsstunden	255.000	282.200	306.000	283.900	266.900	260.100	289.000
= Quote	0,627 %	0,794 %	0,837 %	0,902 %	1,019 %	0,953 %	0,817 %



2019

e) Fluktuationsquote:

2017

2018

0,000 %

		Fehlzeitenquote					
Jahr	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Kündigungen	3	9	4	4	3	9	8
: Anzahl der MA	150	166	180	167	157	153	170
= Quote	2,00 %	5,42 %	2,22 %	2,40 %	1,91 %	5,88 %	4,71 %

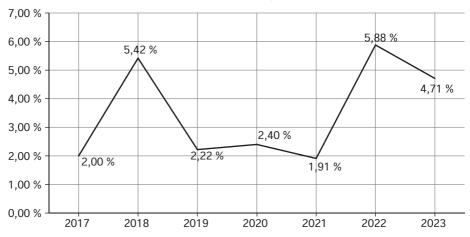
2020

2021

2022

2023

Fluktuationsquote

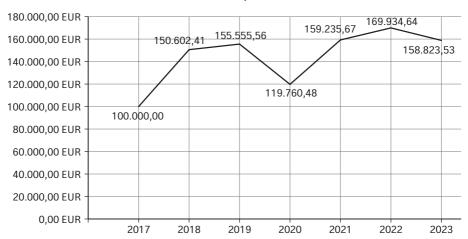


In den Jahren 2022 und 2023 hat die Fluktuationsquote wieder zugenommen, etwa jeder 20. Arbeitnehmer verlässt den Betrieb. Neben persönlichen Gründen muss hier auch auf das Betriebsklima geschaut werden. Unter Umständen besteht beim Betriebsklima ein Problem.

f) durchschnittlicher Personalbestand =
$$\frac{150_{17} + 166_{18} + 180_{19} + 167_{20} + 157_{21} + 153_{22} + 170_{23}}{7}$$
$$= 163,28$$

g) Umsatzentwicklung:

Umsatz je Mitarbeiter



6.5 Personalentwicklung + 6.6 Personalbeurteilung

1. Aus Sicht des Unternehmens:

- um Fachkräftemangel vorzubeugen
- · Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Innovationskraft für die Zukunft
- Zufriedenheit der Mitarbeiter und damit verbesserte Leistungsfähigkeit
- Qualifizierungsbedarf durch Organisationsveränderung

Aus Sicht des Mitarbeiters:

- Chancen auf dem Arbeitsmarkt für die Zukunft verbessern
- persönliche Entwicklung und Karrierechancen

2. Weiterbildung:

- Die vorhandenen beruflichen Kenntnisse werden vertieft und erweitert, z.B. Erlernen einer Programmiersprache für die Arbeit.
- Erwerb zusätzlicher Qualifikationen

Fortbildung:

- Das Berufsbildungsgesetz definiert in § 53 ff. die berufliche Fortbildung. Fortbildung schließt i. d. R. mit einer Prüfung und einem anerkannten Abschluss ab, z.B. Industriemeister oder Bilanzbuchhalter.
- Erhaltung und Erweiterung beruflicher Kenntnisse und Fertigkeiten

2 Vorbereitung von Veranstaltungen

1. Unterschied Tagesordnung und Tagungsprogramm:

In der **Tagesordnung** werden die Besprechungspunkte aufgeführt, mit denen sich die Teilnehmer einer Sitzung befassen werden. Sie wird i.d.R. mit dem Einladungsschreiben zugesandt oder erst bei der Besprechung auf den Tisch gelegt.

Das **Tagungsprogramm** wird bei größeren Veranstaltungen wie z.B. bei Tagungen angewandt und ist vom Inhalt her wesentlich umfangreicher als die Tagesordnung. Es enthält den genauen Ablauf der Veranstaltung mit Uhrzeitangabe, Beginn, Ende, Pausenregelung, Mittagessen, Dauer der Referate und Workshops, Hinweisen auf Diskussionsmöglichkeiten, Rahmenprogramm.

2. Auswahl und Ausstattung eines Tagungsraums

Auswahl:

- Soll die Tagung im Unternehmen selbst oder außerhalb stattfinden?
- Sind die betriebseigenen Räumlichkeiten angemessen?
- Hat der Tagungsort ein repräsentatives Umfeld?
- Besteht eine gute Anreisemöglichkeit auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln?
- Sind genügend Parkmöglichkeiten vorhanden?
- · Kann über das benötigte Equipment verfügt werden?
- Ist der Veranstaltungsraum barrierefrei zu erreichen?
- Ist eine Bewirtung im Haus gewährleistet?

Ausstattung:

- Alle notwendigen technischen Geräte auf Funktionsfähigkeit prüfen (Laptop, Beamer, interaktives Whiteboard, Visualizer, Mikrofonanlage, Headset)
- Arbeitsmittel wie Flipchart, Metaplantafel, Moderationskoffer, Laserpointer bereitstellen
- Möglichkeit einer Verdunkelung prüfen
- · Tisch- und Sitzordnung festlegen
- Arbeitsplatz der Teilnehmer vorbereiten (Namensschilder, Tagungsunterlagen, Schreibmaterial, Programm mit Teilnehmerliste, Getränke)
- Raumdekoration besorgen
- für Ordnung und Sauberkeit sorgen
- Heizung und Belüftung überprüfen
- 3. a) **Teamsitzung:** Blocktafel oder Bankettbestuhlung, ideal für Diskussionen im kleinen Teilnehmerkreis. Teilnehmer haben Blickkontakt und es ist Platz für Unterlagen.
 - b) Seminar: Parlamentarische Sitzordnung oder Fischgr\u00e4tenform, ideal f\u00fcr Vortr\u00e4ge und Pr\u00e4sentationen. Teilnehmer haben Platz zum Mitschreiben.
- 4. Anlass bzw. Thema der Veranstaltung
 - Zeitplan für die Tagung (Datum, Beginn, Ende)
 - · Tagungsort mit genauer Anschrift, Straße, Stockwerk, Raum
 - Stadtplan bzw. Skizze über Zufahrtsmöglichkeiten für Pkw-Fahrer
 - Parkmöglichkeiten

- Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln für Bahnreisende
- Tagesordnung (Programmablaufplan)
- · Namen der Referenten
- · Hinweis auf Unterlagen, die mitzubringen sind
- Hinweis auf Kleidung bei festlichen Anlässen
- Teilnehmergebühren (Zahlungsart, Bankverbindung)
- Anmeldeschluss (Antwortkarte beilegen)
- Klärung von Kostenübernahmen
- Unterkunftsregelung
- Rahmenprogramm (Abendveranstaltung, Stadtführung, Ausflüge)

3 Durchführung von Veranstaltungen

- 1. Ein Ablaufplan dient dem Zweck, die einzelnen Schritte des geplanten Ablaufs einer Veranstaltung zu verfolgen. Er beschreibt die
 - Aufgabenbereiche,
 - Zuständigkeiten,
 - · Verantwortlichkeiten,
 - · Zeit für Beginn und Ende,
 - · Pufferzeiten.

Ein Arbeitsplan wird bei größeren Veranstaltungen erstellt. Er enthält alle Tätigkeiten der jeweiligen Mitarbeiter, sodass diese eindeutig erkennen können, zu welcher Zeit sie welche Aufgaben übernehmen müssen.

2. Gästebetreuung:

Auf äußeres Erscheinungsbild achten: angemessene Bekleidung, dezentes Make-up, gepflegte Haare, ordentliche Frisur, frischer Körpergeruch mit einem Hauch Parfüm und gepflegte Hände.

Durch einladende freundliche Körpersprache und persönliche Ausstrahlung eine angenehme Atmosphäre schaffen. Gestik, Mimik und offener Blickkontakt, um die Gäste willkommen zu heißen. Den Teilnehmern aktiv zuhören.

3. Rahmenprogramm:

Bei mehrtägigen Veranstaltungen wird häufig ein Rahmenprogramm für die Teilnehmer und eventuelle Begleitpersonen geplant. Damit werden der Austausch und das Kennenlernen der Besucher gefördert. Die Teilnehmer können dabei auch nichtfachliche Gespräche führen, die Atmosphäre ist zwangloser und die Gäste sind motivierter. Allerdings müssen Wünsche, Besonderheiten und kulturelle Gegebenheiten berücksichtigt werden. Zu beachten ist ein Hinweis bei der Einladung auf entsprechende Garderobe.

2 Ordnungsmerkmale der sozialen Marktwirtschaft

 Alle Ordnungsmerkmale der freien Marktwirtschaft werden bei der sozialen Marktwirtschaft mehr oder weniger eingeschränkt, um soziale Härten oder Benachteiligungen zu vermeiden.

2. a) **Privateigentum:** • Mitbestimmungsregelungen in Gesetzen

• teilweise öffentliches Eigentum

• Art. 14 Grundgesetz: Eigentum verpflichtet.

b) Vertragsfreiheit: • Gesetzesregelungen über nichtige und anfechtbare Rechts-

geschäfte

• Verbraucherschutzregelungen

· Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb

c) Gewerbefreiheit: • Umwelt- und Verbraucherschutz

Zulassungsvorschriften

3. Freie Marktwirtschaft: keine Eingriffe des Staates in die Wirtschaft

Soziale Marktwirtschaft: Eingriffsmöglichkeiten des Staates in die Wirtschaft, wenn sozia-

le Härten oder Benachteiligungen verhindert oder wirtschaftspolitische Ziele gefördert werden sollen. Die staatlichen Eingriffs-

möglichkeiten sind gesetzlich geregelt. Vgl. auch Aufgabe 2.

4. a) Privateigentum, Vertragsfreiheit, Gewerbefreiheit, Konsumfreiheit, freie Berufs- und Arbeitsplatzwahl ... (drei Merkmale genügen)

b) keine Eingriffe in die Wirtschaft, nur Schutz- und Ordnungsmaßnahmen (Nachtwächterstaat)

 Freie Marktwirtschaft kann unsoziale Auswirkungen haben – deshalb Schutz des sozial Schwächeren notwendig.

- 6. Ja, weil dem sozial Schwächeren das Grundbedürfnis "Wohnen" dadurch ermöglicht wird.
 - Ja, weil dadurch Arbeitslosigkeit vermieden oder verringert wird.
- 7. Z.B.:
 - sozial, da Sicherung der Arbeitsplätze
 - Unsozial, da Arbeitnehmern ihr einziges Instrument zur Durchsetzung ihrer Interessen entzogen wird.
- 8. a) Gesetzliche Sozialversicherung
 - · gerechtere Einkommens- und Vermögensverteilung
 - marktkonträre Maßnahmen des Staates
 - UWG
 - Verbraucherschutzgesetze
 - b) Arbeitnehmer: Gewährleistung von Mindestbedingungen
 - Gleichstellung gleich qualifizierter Arbeitnehmer

Gesamtwirtschaft: • Hohe Lohnabschlüsse verstärken die Inflation.

- Zu hohe Lohnabschlüsse bewirken Rationalisierung.
- ca) Gemeinwohl überwiegt, jedoch Entschädigungspflicht
- cb) Marktmechanismen ausgeschaltet (Schutz des Produzenten)
- cc) Zweck: gerechtere Einkommensverteilung
- cd) Schutz des Verbrauchers vor Übervorteilung

6 Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2022

Aufgabe 1

1.1

Frageform	Beispiele (schülerindividuell)				
offene Fragen	Fragen, die keine Antwortmöglichkeit vorgeben z.B. "Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer ihrer Bestellung?"				
geschlossene Fragen	dichotome Frage (Ja-Nein-Frage) mit nur einem Auswahlkriterium z.B. "Waren Sie zufrieden mit der Dauer der Auftragsbearbeitung?" □ ja □ nein				
	Skalierungsfrage mit Zahlenskala z. B. "Wie zufrieden waren Sie mit unserer Auftragsbearbeitungsdauer?" 1 6 Bitte kreuzen Sie an: 1 sehr zufrieden bis 6 gar nicht zufrieden				
	Skalierungsfrage mit Abstufungen z. B. "Wie zufrieden waren Sie mit unserer Auftragsbearbeitungsdauer?" □ sehr zufrieden □ zufrieden □ gar nicht zufrieden				
Mischformen	Offene Zusatzfrage nach einer geschlossenen Frage z. B. "Waren Sie zufrieden mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Bestellung?" □ ja □ nein, Dauer der Bearbeitungszeit:				

Vorschläge für die digi- tale Kundenbefragung	Vorteile
Fragebogen per QR-Code über das Smartphone z. B. auf der Rechnung	Da der QR-Code schnell gescannt ist, stellt dies eine einfache und zeitsparende Methode für den Kunden dar. Die Zufrieden- heit/Unzufriedenheit mit der Auftragsbearbeitungsdauer ist dem Kunden noch präsent, wodurch sich die Bereitschaft zur Teilnahme erhöht.
Fragebogenlink per E-Mail mit Auslobung eines Gewinns/Rabatts beim nächsten Einkauf	Bei dieser Methode können Debitorenlisten gezielt gefiltert werden, z.B. nach Kunden, die in letzter Zeit Bestellungen getätigt haben. Dadurch erlangt man genaue Ergebnisse. Ein Gewinn/Rabatt erhöht die Bereitschaft zur Teilnahme und schafft Anreize für Folgeaufträge.
Fragebogen für Stamm- kunden am Ende des Onlinekaufs	Durch den Login beim Kaufprozess kann das System Stammkunden erkennen und diese gezielt nach ihrer Zufriedenheit mit der Auftragsbearbeitungsdauer befragen. So erlangt man genaue Ergebnisse. Es muss kein Link angeklickt werden, daher ist die Methode für den Kunden schnell, einfach und die Teilnahmequote hoch.

Hinweis: Befragungen über die eigene Homepage mit Auslobung eines Gewinns/Rabatts ist kein geeigneter Lösungsvorschlag, da die Allgemeinheit darauf Zugriff hat. Dies führt ggf. zu einer Verzerrung der Ergebnisse.

1.2

Schwachstellen	Verbesserungen
Lfd. Nr. 4 und 5: Mitarbeiter/-in aus einer anderen Abteilung prüft Bonität (Arbeitstei- lung) und wartet	Zusammenfassen von Aufgaben um einen Systembruch zu vermeiden: Eine Person erle- digt alle notwendigen Abfragen im ERP- System und ist für den Kundenauftrag zu- ständig. Dies spart auch Wartezeit.
Lfd. Nr. 13 und 14: Notwendigkeit der Prüfung der Auftragsbestätigung durch Vorgesetzte/ -n mit Wartezeit	Stellenbeschreibung anpassen/Kompetenz erhöhen, somit kann der/die Mitarbeiter/-in die Auftragsbestätigung selbst prüfen. Auch dies spart Wartezeit.
Lfd. Nr. 15, 16 und 17: Medienbruch: Auftragsbestätigung wird gedruckt, versendet und in Papierform archiviert, obwohl digital bestellt und erfasst wurde	Unternehmenssoftware so anpassen, dass Medienbrüche vermieden werden und Auftragsbestätigungen direkt per E-Mail ver- sandt und digital, dem Auftrag zugeordnet, archiviert werden können. Dies spart Zeit.

Hinweis: Die Prüfung der technischen Machbarkeit durch die Fertigungsplanung kann der/ die Mitarbeiter/-in in der Auftragsbearbeitung aufgrund der fehlenden Fachkompetenz nicht übernehmen, auch wenn dadurch viel Zeit eingespart werden würde.

1.3.1

Auszug Betriebsabrechnungsbogen			
Kostenart	Gemeinkosten in Euro		
	Gesamt	Tretroller "Sport"	Tretroller "Off- road"
Personalkosten	33.000,00	22.000,00	11.000,00
Raumkosten	10.800,00	6.000,00	4.800,00
Kalkulatorische Abschreibungen	5.580,00	2.480,00	3.100,00
Energiekosten	885,00	555,00	330,00
Sonstige Kosten	22.500,00	13.500,00	9.000,00
Summe der Gemeinkosten	72.765,00	44.535,00	23.230,00
Zuschlagsgrundlagen			
Einzelkosten in Euro		54.000,00	36.000,00
Zuschlagsätze		82,5 %	78,4 %

Bildquellenverzeichnis

OKS Group, Delhi: 12.1, 14.1, 15.1, 60.1, 80.1, 93.1, 95.1, 96.1, 104.1, 105.1, 107.1, 108.1, 119.1, 127.1, 128.1, 130.1, 137.1, 141.1, 142.1, 159.1, 161.1, 166.1, 167.1, 168.1, 168.2, 168.3, 169.1, 170.1, 170.2, 171.1, 172.1, 175.1, 176.1, 176.2, 176.3, 177.1, 178.1, 178.2, 178.3, 179.1, 180.1, 181.1, 182.1, 182.2, 184.1, 185.1, 188.1, 189.1, 192.1, 194.1, 195.1, 196.1, 198.1, 198.2, 200.1, 202.1, 210.1, 210.2, 218.1; bearbeitet von YPS – York Publishing Solutions Pvt. Ltd. 136.1.

Roman Bold & Black, Köln: Titel.

YPS – York Publishing Solutions Pvt. Ltd.: 61.1, 61.2, 62.1, 94.1, 147.1, 206.1, 243.1, 256.1, 256.2, 288.1, 294.1.