

# Sachliche und zeitliche Gliederung

Anlage zum Berufsausbildungs- oder Umschulungsvertrag

AUSBILDUNGSBERUF: **IT- Systemkaufmann / -frau**

AUSZUBILDENDE / -R:

---

Ausbildungsbetrieb: Unterschrift / Stempel

IHK: Stempel

**Ausbildungsordnung in der Fassung vom 28. Mai 2018. Die Gliederung ist verbindlicher Bestandteil des Berufsausbildungsvertrages vom**

---

Gliederung der Ausbildungsinhalte, die nach dem Ausbildungsberufsbild zu vermitteln sind

## 1. Ausbildungsjahr

### 1.1. Informations- u. telekommunikationstechnische Produkte u. Märkte 3 -4 Monate

#### Einsatzfelder und Entwicklungstrends

Marktgängige Systeme der Informations- und Telekommunikationstechnik nach Einsatzbereichen, Leistungsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit unterscheiden.

#### Systemarchitektur, Hardware und Betriebssysteme

#### Anwendungssoftware

### 1.2 Herstellen und Betreuen von Systemlösungen

#### Installieren und Konfigurieren

### 2.1. Geschäfts- und Leistungsprozesse

3 - 5 Monate

#### Leistungserstellung und -verwertung

Prozess der Leistungserstellung im Ausbildungsbetrieb beschreiben;  
Einfluss der Wettbewerbssituation auf die Leistungserstellung und -verwertung darstellen;  
Rolle von Kunden und Lieferanten für die Leistungserstellung und -verwertung erläutern.

#### Markt- und Kundenorientierung

Kunden unter Beachtung von Kommunikationsregeln informieren und beraten sowie Kundeninteressen berücksichtigen; an Marketing- und Verkaufsförderung mitwirken; Auswirkungen der Kundenzufriedenheit auf das Betriebsergebnis darstellen.

## **2.2. Marketing**

#### Marktbeobachtung

Informationen über Mitbewerber, deren Verkaufsverhalten und Werbung auswerten.

## **2.3. Vertrieb**

#### Vertriebstechniken

Kundenkontakte und Informationen über den Kundenstamm des Ausbildungsunternehmens systematisch auswerten und für die Durchführung von vertrieblichen Maßnahmen nutzen;  
Kundenkontakte vorbereiten, herstellen, sowie Ergebnisse festhalten und aufbereiten.

## **3.1. Geschäfts- und Leistungsprozesse**

**2 – 4 Monate**

#### Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Notwendigkeit der Steuerung und Kontrolle der Geschäftsprozesse begründen; Daten für die Erstellung von Statistiken beschaffen und aufbereiten, in geeigneter Form darstellen und interpretieren.

## **3.2. Herstellen und Betreuen von Systemlösungen**

#### Programmiertechniken

## **4.1. Der Ausbildungsbetrieb**

**1 – 2 Monate**

#### Stellung, Rechtsform und Struktur

#### Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht

Rechtliche Vorschriften zur Berufsausbildung erläutern, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsbetrieb erklären; die Ausbildungsordnung mit dem betrieblichen Ausbildungsplan vergleichen; wesentliche Bestimmungen des Arbeits- und Tarifrechtes beschreiben und ihre Bedeutung für das Arbeitsverhältnis erklären; eigene Entgeltabrechnung erläutern; Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungsrechtlichen oder Personalvertretungsrechtlichen Organe des auszubildenden Betriebes beschreiben.

#### Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit

#### Umweltschutz

## 4.2. Geschäfts- und Leistungsprozesse:

### Betriebliche Organisation

Zuständigkeiten für die unterschiedlichen Aufgaben im Ausbildungsbetrieb unterscheiden;

Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Organisationseinheiten beschreiben,

insbesondere Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse darstellen;

Vor- und Nachteile von zentralen und dezentralen Organisationsformen erläutern.

## 4.3. Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken

### Informieren und Kommunizieren

### Planen und Organisieren

Zeitplan und Reihenfolge der Arbeitsschritte für den eigenen Arbeitsbereich festlegen; den eigenen Arbeitsplatz unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben gestalten; Termine planen und abstimmen, Terminüberwachung durchführen; Arbeits- und Organisationsmittel wirtschaftlich und ökologisch einsetzen.

### Teamarbeit

## 2. Ausbildungsjahr

### 5. 1. Geschäfts- und Leistungsprozesse

3 - 5. Monate

### Leistungserstellung und -verwertung

Wirtschaftlichkeit und Produktivität betrieblicher Leistungen beurteilen.

### Betriebliche Organisation

Schwachstellen im Betriebsablauf aufzeigen, Verbesserungen vorschlagen.

### Beschaffung

### Markt- und Kundenbeziehungen

Bei der Marktbeobachtung mitwirken, insbesondere Preise, Leistungen, Konditionen von Wettbewerbern vergleichen; Bedürfnisse und Kaufverhalten von Benutzern informations- und telekommunikationstechnischer Systeme feststellen sowie Zielgruppen unterscheiden; Kundenbeziehungen unter Berücksichtigung betrieblicher Grundsätze gestalten; an der Vorbereitung von Verträgen und Verkaufsverhandlungen mitwirken, über Finanzierungsmöglichkeiten informieren.

### Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Kosten und Erträge für erbrachte Leistungen errechnen sowie im Zeitvergleich und im Soll-Ist-Vergleich bewerten; Ergebnisse der Betriebsabrechnung für Controllingzwecke auswerten

### 5.2. Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken

### Planen und Organisieren

Probleme analysieren und als Aufgabe definieren, Lösungsalternativen ent-

wickeln und beurteilen; unterschiedliche Lerntechniken anwenden; Maßnahmen zur Verbesserungen der Arbeitsorganisation und der Arbeitsgestaltung vorschlagen.

### **5.3. Informations- u. telekommunikationstechnische Produkte und Märkte**

#### Einsatzfelder und Entwicklungstrends

Veränderungen von Einsatzfeldern für Systeme der Informations- und Telekommunikationstechnik aufgrund technischer, wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Entwicklungen feststellen; technologische Entwicklungstrends von Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik feststellen sowie ihre wirtschaftlichen, sozialen und beruflichen Auswirkungen bewerten; Auswirkungen der technologischen Entwicklung auf Lösungskonzepte aktueller informations- und telekommunikationstechnischer Systeme darstellen.

### **5.4. Herstellen und Betreuen von Systemlösungen**

#### Ist- Analyse und Konzeption

#### **Sowie in Verbindung zu vermitteln und fortzuführen:**

#### Umweltschutz

Für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden; Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen; Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen.

#### Markt- und Kundenbeziehungen

Auswirkungen der Kundenzufriedenheit auf das Betriebsergebnis darstellen.

#### Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Notwendigkeit der Steuerung und Kontrolle der Geschäftsprozesse begründen; Daten für die Erstellung von Statistiken beschaffen und aufbereiten, in geeigneter Form darstellen und interpretieren.

#### Informieren und Kommunizieren

### **5.5. Informations- u. telekommunikationstechnische Produkte u. Märkte 3 - 5 Monate**

#### Netze, Dienste

### **5.6 Herstellen und Betreuen von Systemlösungen**

#### IT-Sicherheit, Datenschutz und Urheberrecht

*rechtliche Regelungen und betriebliche Vorgaben zur IT-Sicherheit einhalten  
Bedrohungsszenarien und Schadenpotentiale erkennen und bewerten  
Schutzmechanismen für IT-Systeme anwenden*

Vorschriften zu Datenschutz und Urheberrecht einhalten

## Systempflege

### **Sowie in Verbindung zu vermitteln und fortzuführen:**

#### Umweltschutz

Für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden; Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen; Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen.

#### Informieren und Kommunizieren

#### Programmiertechniken

Programmierlogik und Programmiermethoden anwenden; Anwendungen in einer Makro- oder Programmiersprache erstellen.

### **6.1. Vertrieb**

**3 – 5 Monate**

#### Kundenberatung

### **6.2. Kundenspezifische Systemlösungen**

#### Analyse

#### Konzeption

#### Servicekonzepte

### **6.3. Auftragsbearbeitung**

#### Angebotserstellung

#### Verträge

#### Abrechnen von Leistungen

### **Sowie in Verbindung zu vermitteln und fortzuführen:**

#### Markt- und Kundenbeziehungen

Bei der Marktbeobachtung mitwirken, insbesondere Preise, Leistungen, Konditionen von Wettbewerbern vergleichen; Bedürfnisse und Kaufverhalten von Benutzern informations- und telekommunikationstechnischer Systeme erfassen sowie Zielgruppen unterscheiden; Kunden unter Beachtung von Kommunikationsregeln informieren und beraten sowie Kaufinteressen berücksichtigen; an der Vorbereitung von Verträgen und Verkaufsverhandlungen mitwirken, über Finanzierungsmöglichkeiten informieren.

#### Informieren und Kommunizieren

### 3. Ausbildungsjahr

#### 7.1. Marketing

2 – 4 Monate

##### Marktbeobachtung

Informationsbedarf an Marktdaten feststellen; zukünftige Entwicklung der Verkaufspreise am Markt unter Berücksichtigung von Innovationszyklen abschätzen; Informationen über Marktsegmente und Kaufverhalten unterschiedlicher Kundengruppen erfassen und daraus Anforderungen für die Produktplanung und -gestaltung ableiten; Anfragen, erstellte Angebote, eingegangene Aufträge und Reklamationen auswerten.

##### Marketinginstrumente

##### Werbung und Verkaufsförderung

#### 7.2. Vertrieb

##### Vertriebstechniken

Vertriebswege für unterschiedliche Produkt- und Zielgruppen festlegen sowie die damit verbundenen Kosten ermitteln.

#### Sowie in Verbindung zu vermitteln und fortzuführen:

##### Informieren und Kommunizieren

##### Planen und Organisieren

Termine planen und abstimmen, Terminüberwachung durchführen; Probleme analysieren und als Aufgabe definieren, Lösungsalternativen entwickeln und beurteilen; unterschiedliche Lerntechniken anwenden; Arbeits- und Organisationsmittel wirtschaftlich und ökologisch einsetzen.

#### 8.1. Der Ausbildungsbetrieb

8 – 10 Monate

##### Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht

Die Notwendigkeit weiterer beruflicher Qualifizierung begründen; berufliche Fortbildungsmöglichkeiten nennen.

#### 8.2. Fachaufgaben im Einsatzgebiet

##### Projektplanung

##### Projektdurchführung

##### Projektkontrolle, Qualitätssicherung

#### Sowie in Verbindung zu vermitteln und fortzuführen:

##### Umweltschutz

##### Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken

##### IT-Sicherheit, Datenschutz und Urheberrecht

Vertrieb

Kundenspezifische Systemlösungen

Auftragsbearbeitung

Änderungen im Zeitablauf aus betriebsbedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des Auszubildenden bleiben vorbehalten.

**Beispiele für Einsatzgebiete:**

- 1. Branchensysteme**
- 2. Standardsysteme**
- 3. Technische Anwendungen**
- 4. Kaufmännische Anwendungen**
- 5. Lernsysteme**