



Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Ausbildungsbetrieb:

Verantwortlicher
Ausbilder:

Auszubildender:

Ausbildungsberuf: **IT-Systemkaufmann / IT-Systemkauffrau**

In den folgenden Seiten ist die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung in der Fassung vom 10. Juli 1997 niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des Auszubildenden ist in dem Ausbildungszeitraum enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des Auszubildenden bleiben vorbehalten.

Weicht aufgrund der vertraglichen Vereinbarung die Ausbildungszeit von der in der Ausbildungsordnung vorgegebenen Ausbildungsdauer ab, werden die in diesem Plan aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse in sinngemäßer Anwendung des zeitlichen Gliederungsplanes vermittelt.

Auszubildender:
Unterschrift

Gesetzlicher Vertreter
des Auszubildenden:
Unterschrift

.....
Datum

.....
Firmenstempel/Unterschrift

Ausbildungsrahmenplan über die Berufsausbildung zum IT-Systemkaufmann / zur IT-Systemkauffrau

- Zeitliche Gliederung -

1. AUSBILDUNGSJAHR

Berufsbild- position	Teile des Ausbildungsberufsbildes	Vermittlung vorgesehen von – bis
-------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------

Vermittlungszeitraum lt. Ausbildungsordnung: 3 – 4 Monate

4.1	Einsatzfelder und Entwicklungstrends, Lernziel a	
4.2	Systemarchitektur, Hardware und Betriebssysteme	
4.3	Anwendungssoftware	
5.3	Installieren und Konfigurieren	

Vermittlungszeitraum lt. Ausbildungsordnung: 3 – 5 Monate

2.1	Leistungserstellung und –verwertung, Lernziele a, c und d	
2.4	Markt- und Kundenbeziehungen, Lernziele c, f und g	
6.1	Marktbeobachtung, Lernziel c	
7.1	Vertriebstechniken, Lernziele b und c	

Vermittlungszeitraum lt. Ausbildungsordnung: 2 – 4 Monate

2.5	kaufmännische Steuerung und Kontrolle, Lernziele a und d	
5.2	Programmiertechniken	

Vermittlungszeitraum lt. Ausbildungsordnung: 1 – 2 Monate

	(in Verbindung mit den bisher vermittelten Berufsbildpositionen)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur	
1.2	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht, Lernziele a, b, e bis g	
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	
1.4	Umweltschutz	
2.2	betriebliche Organisation, Lernziele a bis c	
3.1	Informieren und Kommunizieren	
3.2	Planen und Organisieren, Lernziele a bis c und g	
3.3	Teamarbeit	

2. AUSBILDUNGSJAHR

Berufsbild- position	Teile des Ausbildungsberufsbildes	Vermittlung vorgesehen von – bis
-------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------

Vermittlungszeitraum lt. Ausbildungsordnung: 3 – 5 Monate

2.1	Leistungserstellung und -verwertung, Lernziel b	
2.2	betriebliche Organisation, Lernziel d	
2.3	Beschaffung	
2.4	Markt- und Kundenbeziehungen, Lernziele a, b, d und e	
2.5	kaufmännische Steuerung und Kontrolle, Lernziele b und c	
3.2	Planen und Organisieren, Lernziele d bis f	
4.1	Einsatzfelder und Entwicklungstrends, Lernziele b bis d	
5.1	Ist-Analyse und Konzeption	
Im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der nachfolgenden Berufsbildpositionen fortzuführen:		
1.4	Umweltschutz, Lernziele b bis d	
2.4	Markt- und Kundenbeziehungen, Lernziel g	
2.5	kaufmännische Steuerung und Kontrolle, Lernziele a und d	
3.1	Informieren und Kommunizieren	

Vermittlungszeitraum lt. Ausbildungsordnung: 3 – 5 Monate

4.4	Netze, Dienste	
5.4	Datenschutz und Urheberrecht	
5.5	Systempflege	
Im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der nachfolgenden Berufsbildpositionen fortzuführen:		
1.4	Umweltschutz, Lernziele b bis d	
3.1	Informieren und Kommunizieren	
5.2	Programmiertechniken, Lernziele b und c	

Vermittlungszeitraum lt. Ausbildungsordnung: 3 – 5 Monate

7.2	Kundenberatung	
8	kundenspezifische Systemlösungen	
9	Auftragsbearbeitung	
Im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der nachfolgenden Berufsbildpositionen fortzuführen:		
2.4	Markt- und Kundenbeziehungen, Lernziele a bis e	
3.1	Informieren und Kommunizieren	

3. AUSBILDUNGSJAHR

Berufsbild- position	Teile des Ausbildungsberufsbildes	Vermittlung vorgesehen von – bis
-------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------

Vermittlungszeitraum lt. Ausbildungsordnung: 2 – 4 Monate

6.1	Marktbeobachtung, Lernziele a, b, d und e	
6.2	Marketinginstrumente	
6.3	Werbung und Verkaufsförderung	
7.1	Vertriebstechniken, Lernziel a	
	Im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der nachfolgenden Berufsbildpositionen fortzuführen:	
3.1	Informieren und Kommunizieren	
3.2	Planen und Organisieren, Lernziele c, d, e und g	

Vermittlungszeitraum lt. Ausbildungsordnung: 8 – 10 Monate

1.2	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht, Lernziele c und d	
10	Fachaufgaben im Einsatzgebiet	
	Im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der nachfolgenden Berufsbildpositionen fortzuführen:	
1.4	Umweltschutz	
3	Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken	
7	Vertrieb	
8	kundenspezifische Systemlösungen	
9	Auftragsbearbeitung	

Ausbildungsrahmenplan über die Berufsausbildung zum IT-Systemkaufmann / zur IT-Systemkauffrau

- Sachliche Gliederung -

Abschnitt I: Gemeinsame Ausbildungsinhalte

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb			
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur			
	a) Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang beschreiben	<input type="checkbox"/>		
	b) Aufbau des ausbildenden Betriebes erläutern	<input type="checkbox"/>		
	c) Art und Rechtsform des Betriebes erläutern	<input type="checkbox"/>		
	d) die Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Verbänden, Behörden und Gewerkschaften beschreiben	<input type="checkbox"/>		
1.2	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht			
	a) rechtliche Vorschriften zur Berufsausbildung erläutern, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsverhältnis erklären	<input type="checkbox"/>		
	b) die Ausbildungsordnung mit dem betrieblichen Ausbildungsplan vergleichen	<input type="checkbox"/>		
	c) die Notwendigkeit weiterer beruflicher Qualifizierung begründen			<input type="checkbox"/>
	d) berufliche Fortbildungsmöglichkeiten beschreiben und Aufstiegsmöglichkeiten nennen			<input type="checkbox"/>
	e) wesentliche Bestimmungen des Arbeits- und Tarifrechtes beschreiben und ihre Bedeutung für das Arbeitsverhältnis erklären	<input type="checkbox"/>		
	f) eigene Entgeltabrechnung erläutern	<input type="checkbox"/>		
	g) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungsrechtlichen oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben	<input type="checkbox"/>		
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit			
	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen	<input type="checkbox"/>		
	b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden	<input type="checkbox"/>		
	c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten	<input type="checkbox"/>		
	d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	<input type="checkbox"/>		
1.4	Umweltschutz			
	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere			
	a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
2	Geschäfts- und Leistungsprozesse			
2.1	Leistungserstellung und –verwertung a) den Prozess der Leistungserstellung im Ausbildungsbetrieb beschreiben b) Wirtschaftlichkeit und Produktivität betrieblicher Leistungen beurteilen c) Einfluss der Wettbewerbssituation auf die Leistungserstellung und –verwertung darstellen d) die Rolle von Kunden und Lieferanten für die Leistungserstellung und –verwertung erläutern	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2	Betriebliche Organisation a) Zuständigkeiten für die unterschiedlichen Aufgaben im Ausbildungsbetrieb unterscheiden b) die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Organisationseinheiten beschreiben, insbesondere Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse darstellen c) Vor- und Nachteile von zentralen und dezentralen Organisationsformen erläutern d) Schwachstellen im Betriebsablauf aufzeigen, Verbesserungen vorschlagen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.3	Beschaffung a) Bedarf an informations- und telekommunikationstechnischen Produkten und Dienstleistungen ermitteln b) Produktinformationen von Anbietern unter wirtschaftlichen und fachlichen Gesichtspunkten auswerten c) Angebote einholen und vergleichen d) Bestellvorgänge planen und durchführen, Wareneingang kontrollieren		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
2.4	Markt- und Kundenbeziehungen a) bei der Marktbeobachtung mitwirken, insbesondere Preise, Leistungen, Konditionen von Wettbewerbern vergleichen b) Bedürfnisse und Kaufverhalten von Benutzern informations- und telekommunikationstechnischer Systeme feststellen sowie Zielgruppen unterscheiden c) Kunden unter Beachtung von Kommunikationsregeln informieren und beraten sowie Kundeninteressen berücksichtigen d) Kundenbeziehungen unter Berücksichtigung betrieblicher Grundsätze gestalten e) an der Vorbereitung von Verträgen und Vertragsverhandlungen mitwirken, über Finanzierungsmöglichkeiten informieren f) an Marketing- und Verkaufsförderungsmaßnahmen mitwirken g) Auswirkungen der Kundenzufriedenheit auf das Betriebsergebnis darstellen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
2.5	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle a) die Notwendigkeit der Steuerung und Kontrolle der Geschäftsprozesse begründen b) Kosten und Erträge für erbrachte Leistungen errechnen sowie im Zeitvergleich und im Soll-Ist-Vergleich bewerten c) Ergebnisse der Betriebsabrechnung für Controllingzwecke auswerten d) Daten für die Erstellung von Statistiken beschaffen und aufbereiten, in geeigneter Form darstellen und interpretieren	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
3	Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken			
3.1	Informieren und Kommunizieren			
	a) Informationsquellen, insbesondere technische Unterlagen, Dokumentationen und Handbücher, in deutscher und englischer Sprache aufgabenbezogen auswerten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Gespräche situationsgerecht führen und Sachverhalte präsentieren, deutsche und englische Fachbegriffe anwenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Informationen aufgabenbezogen bewerten und auswählen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Schriftverkehr durchführen und Protokolle anfertigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Daten und Sachverhalte visualisieren und Grafiken erstellen sowie Standardsoftware anwenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2	Planen und Organisieren			
	a) Zeitplan und Reihenfolge der Arbeitsschritte für den eigenen Arbeitsbereich festlegen	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	b) den eigenen Arbeitsplatz unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben und ergonomischer Aspekte gestalten	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	c) Termine planen und abstimmen, Terminüberwachung durchführen	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	d) Probleme analysieren und als Aufgabe definieren, Lösungsalternativen entwickeln und beurteilen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) unterschiedliche Lerntechniken anwenden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Arbeitsgestaltung vorschlagen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	g) Arbeits- und Organisationsmittel wirtschaftlich und ökologisch einsetzen	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
3.3	Teamarbeit			
	a) Aufgaben im Team planen, entsprechend den individuellen Fähigkeiten aufteilen, Zusammenarbeit aktiv gestalten	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	b) Aufgaben im Team bearbeiten, Ergebnisse abstimmen und auswerten	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	c) Möglichkeiten zur Konfliktregelung im Interesse eines sachbezogenen Ergebnisses anwenden	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
4	Informations- und telekommunikationstechnische Produkte und Märkte			
4.1	Einsatzfelder und Entwicklungstrends			
	a) marktgängige Systeme der Informations- und Telekommunikationstechnik nach Einsatzbereichen, Leistungsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit unterscheiden	<input type="checkbox"/>		
	b) Veränderungen von Einsatzfeldern für Systeme der Informations- und Telekommunikationstechnik aufgrund technischer, wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Entwicklungen feststellen		<input type="checkbox"/>	
	c) technologische Entwicklungstrends von Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik feststellen sowie ihre wirtschaftlichen, sozialen und beruflichen Auswirkungen bewerten		<input type="checkbox"/>	
	d) Auswirkungen der technologischen Entwicklung auf Lösungskonzepte aktueller informations- und telekommunikationstechnischer Systeme darstellen		<input type="checkbox"/>	

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
4.2	<p>Systemarchitektur, Hardware und Betriebssysteme</p> <p>a) Systemarchitekturen und Hardwareschnittstellen marktgängiger informations- und telekommunikationstechnischer Systeme unterscheiden sowie Kompatibilität von Speicherbausteinen, Ein-/Ausgabekomponenten und Peripheriegeräten beurteilen</p> <p>b) verschiedene Speichermedien sowie Ein- und Ausgabegeräte nach Einsatzbereichen unterscheiden</p> <p>c) marktgängige Betriebssysteme, ihre Komponenten und ihre Anwendungsbereiche unterscheiden</p>	<input type="checkbox"/>		
4.3	<p>Anwendungssoftware</p> <p>a) Anwendungssoftware nach Einsatzbereichen unterscheiden</p> <p>b) Hardware- und Systemvoraussetzungen beurteilen</p> <p>c) Leistungsfähigkeit und Erweiterbarkeit beurteilen</p>	<input type="checkbox"/>		
4.4	<p>Netze, Dienste</p> <p>a) Hard- und Softwaresysteme sowie gängige Datenformate zur Datenübertragung unterscheiden</p> <p>b) Netzwerkarchitekturen unterscheiden</p> <p>c) Netzwerkbetriebssysteme nach Leistungsfähigkeit und Einsatzbereichen beurteilen</p> <p>d) Angebote von Informations- und Telekommunikationsdiensten und Konditionen zur Nutzung vergleichen</p> <p>e) systemtechnische Voraussetzungen für die Nutzung von Informations- und Telekommunikationsdiensten schaffen</p>		<input type="checkbox"/>	
5	Herstellen und Betreuen von Systemlösungen			
5.1	<p>Ist-Analyse und Konzeption</p> <p>a) Hard- und Software-Ausstattung eines Arbeitsplatzsystems zur Bearbeitung betrieblicher Fachaufgaben ermitteln sowie Arbeitsablauf, Datenflüsse und Schnittstellen analysieren</p> <p>b) Anforderungen an ein Arbeitsplatzsystem unter Berücksichtigung der organisatorischen Abläufe und der Anforderungen der Benutzer feststellen</p> <p>c) Hard- und Softwarekomponenten auswählen sowie Lösungsvarianten entwickeln und beurteilen</p> <p>d) Datenmodelle entwerfen</p> <p>e) die zu erbringende Leistung dokumentieren</p>		<input type="checkbox"/>	
5.2	<p>Programmiertechniken</p> <p>a) prozedurale und objektorientierte Programmiersprachen unterscheiden</p> <p>b) Programmierlogik und Programmiermethoden anwenden</p> <p>c) Anwendungen in einer Makro- oder Programmiersprache erstellen</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
5.3	Installieren und Konfigurieren a) Systeme zusammenstellen und verbinden b) Hardware und Betriebssystem installieren und konfigurieren c) Anwendungsprogramme, insbesondere marktübliche Büroanwendungen, installieren und konfigurieren d) Systeme testen e) Konfigurationsdaten festhalten sowie Systemdokumentation zusammenstellen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
5.4	Datenschutz und Urheberrecht a) Verschlüsselungsverfahren und Zugriffsschutzmethoden anwenden b) Vorschriften zum Datenschutz anwenden c) Vorschriften zum Urheberrecht anwenden d) technische Vorschriften zur Sicherung des Fernmeldegeheimnisses anwenden e) Daten archivieren, nicht mehr benötigte Datenbestände löschen, Datenträger entsorgen		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
5.4	Systempflege a) Datenbankmodelle unterscheiden b) Datenbanken einrichten und verwalten, Datenbankabfragen durchführen c) Daten unterschiedlicher Formate übernehmen d) Daten für unterschiedliche Hard- und Softwaresysteme konvertieren e) Datensicherung durchführen f) Methoden zur Wiederherstellung von Daten einschließlich Daten defekter Datenträger anwenden g) Versionswechsel von Betriebssystemen und Anwendungssoftware durchführen h) Störungen unter Einsatz von Diagnosewerkzeugen analysieren und beheben, Fehlertypologie und Fehlerhäufigkeiten ermitteln i) Wartungsmaßnahmen durchführen k) Serviceleistungen dokumentieren, kalkulieren und abrechnen		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Abschnitt II: Berufsspezifische Ausbildungsinhalte

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
6	Marketing			
6.1	Marktbeobachtung a) Informationsbedarf an Marktdaten feststellen b) zukünftige Entwicklung der Verkaufspreise am Markt unter Berücksichtigung von Innovationszyklen abschätzen c) Informationen über Mitbewerber, deren Verkaufsverhalten und Werbung auswerten d) Informationen über Marktsegmente und Kaufverhalten unterschiedlicher Kundengruppen erfassen und daraus Anforderungen für die Produktplanung und –gestaltung ableiten e) Anfragen, erstellte Angebote, eingegangene Aufträge und Reklamationen auswerten			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.2	Marketinginstrumenten a) verschiedene Kombinationsmöglichkeiten unterschiedlicher Marketinginstrumente, insbesondere Produktgestaltung, Preisgestaltung, Werbung, Vertriebswege und Serviceangebote, für den Ausbildungsbetrieb beurteilen b) Produkt- und Preisgestaltung sowie Serviceangebote in Zusammenarbeit mit den beteiligten Organisationseinheiten abstimmen			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.3	Werbung und Verkaufsförderung a) Werbeziele unter Berücksichtigung des Produktsortiments, der Stellung des Produktes im Markt und der Zielgruppen definieren b) Werbemaßnahmen, insbesondere Werbemitteln, –träger und –kosten, planen c) Daten zur Erfolgskontrolle von Werbung ermitteln und auswerten d) an Konzepten für verkaufsfördernde Maßnahmen mitwirken			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7	Vertrieb			
7.1	Vertriebstechniken a) Vertriebswege für unterschiedliche Produkt- und Zielgruppen sowie die damit verbundenen Kosten ermitteln b) Kundenkontakte und Informationen über den Kundenstamm des Ausbildungsunternehmens systematisch auswerten und für die Durchführung von vertrieblichen Maßnahmen nutzen c) Kundenkontakte vorbereiten, herstellen sowie die Ergebnisse festhalten und aufbereiten	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7.2	Kundenberatung a) Kundenwünsche und –erwartungen hinsichtlich der Eigenschaften der Produkte mit dem eigenen Leistungsangebot vergleichen und daraus Vorgehensweisen für die Kundenberatung ableiten b) Produkte und Dienstleistungen des Ausbildungsbetriebes unter Beachtung der Kundenwünsche aus technischer und kaufmännischer Sicht präsentieren sowie Kunden bei der Auswahl beraten		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
8	Kundenspezifische Systemlösungen			
8.1	Analyse			
	a) Geschäftsprozesse des Kunden im Hinblick auf die Anforderungen an Systeme der Informations- und Telekommunikationstechnik analysieren		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Organisationsstruktur, Informationswege und –verarbeitung sowie Schnittstellen zwischen verschiedenen Funktionsbereichen des Kundenunternehmens analysieren		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Systeme der Informations- und Telekommunikationstechnik des Kunden erfassen und nach Maßgabe ihrer Leistungsfähigkeit, Funktionalität, Wirtschaftlichkeit und Erweiterbarkeit bewerten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) relevante Mengengerüste, insbesondere Datenbestände und Transaktionsvolumen, ermitteln		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Richtlinien des Kundenunternehmens zum Einsatz von Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik auswerten sowie technische und organisatorische Rahmenbedingungen für die Auftragsdurchführung ermitteln		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2	Konzeption			
	a) Realisierungsmöglichkeiten der Kundenanforderungen in Absprache mit den beteiligten Organisationseinheiten, unter Berücksichtigung von Kapazitäten, Ressourcen und Terminen, abschätzen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Lösungsvarianten unter Berücksichtigung fachlicher, wirtschaftlicher, arbeitsorganisatorischer und sozialer Aspekte entwickeln und bewerten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Systemkonfiguration sowie Hard- und Softwareschnittstellen festlegen; Vernetzungen planen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Ein- und Ausgabeformate, Dateien und Verarbeitungsalgorithmen festlegen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Datenbankstrukturen unter Beachtung von Datenmodellen entwerfen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Benutzerkommunikation und Bedienoberflächen unter Beachtung ergonomischer Gesichtspunkte konzipieren		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	g) kundenspezifische Softwarelösungen konzipieren		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	h) Abläufe zur Auftragsdurchführung festlegen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	i) Kosten-Nutzen-Rechnung für den Kunden erstellen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3	Servicekonzepte			
	a) Serviceleistungen mit Kunden abstimmen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Leistungen zur Benutzerunterstützung festlegen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Einführungs- und Schulungsmaßnahmen unter Berücksichtigung der Kundenwünsche konzipieren		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Auftragsbearbeitung			
9.1	Angebotserstellung			
	a) Kosten für Eigen- und Fremdleistungen ermitteln		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Angebotspreise unter Berücksichtigung von Zuschlägen ermitteln		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Serviceleistungen kalkulieren		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Angebote unter Berücksichtigung von technischen Spezifikationen, Gewährleistung sowie der kaufmännischen und rechtlichen Bedingungen erstellen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Finanzierungsarten unterscheiden und Kunden über Finanzierungsmöglichkeiten beraten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
9.2	Verträge a) die im Ausbildungsbetrieb verwendeten Vertragsarten und deren rechtliche und kaufmännische Bedeutung erläutern b) Vertragsverhandlungen führen und Verträge unterschriftsreif vorbereiten c) Reklamationen bearbeiten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3	Abrechnen von Leistungen a) Rechnungen erstellen, Daten für das betriebliche Rechnungswesen aufbereiten b) Zahlungsvorgänge überwachen, eingegangene Zahlungen erfassen und prüfen sowie Buchung vorbereiten c) betriebsübliche Maßnahmen bei Zahlungsverzug durchführen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Fachaufgaben im Einsatzgebiet			
10.1	Projektplanung a) Projektziele festlegen und Teilaufgaben definieren b) Teilaufgaben unter Beachtung arbeitsorganisatorischer, sicherheitstechnischer und wirtschaftlicher Gesichtspunkte planen, insbesondere Personalplanung, Sachmittelplanung, Terminplanung und Kostenplanung durchführen c) Bedarf an Fremdleistungen ermitteln, Termine für die Bereitstellung von Fremdleistungen abstimmen sowie Aufträge vergeben d) Projektplanungswerkzeuge anwenden			<input type="checkbox"/>
10.2	Projektdurchführung a) Aufträge unter Beachtung wirtschaftlicher und terminlicher Vorgaben kundengerecht ausführen b) die zum Projektumfang gehörenden Fremdleistungen koordinieren c) Leistungen externer Anbieter prüfen, überwachen und abnehmen d) Gesamtsystem an Kunden übergeben, Abnahmeprotokolle anfertigen e) Systemeinführungen unter Berücksichtigung der organisatorischen und terminlichen Vorgaben mit Kunden abstimmen und kontrollieren f) Benutzer in die Bedienung der Systeme einweisen g) Schulungsziele und –methoden festlegen sowie Benutzerschulung durchführen			<input type="checkbox"/>
10.3	Projektkontrolle, Qualitätssicherung a) Zielerreichung kontrollieren, insbesondere Soll-Ist-Vergleich aufgrund der Planungsdaten durchführen b) Projektablauf sowie Qualitätskontrolle und technische Prüfungen dokumentieren c) Bedienungsunterlagen und andere Dokumentationen zusammenstellen und modifizieren d) Qualitätssicherungsmaßnahmen durchführen e) bei Leistungsstörungen Kunden informieren und Lösungsalternativen aufzeigen f) Nachkalkulationen durchführen			<input type="checkbox"/>