

4.6 IT-System-Kaufmann/IT-System-Kauffrau

IT-System-Kaufleute stellen Kunden informations- und telekommunikationstechnische Lösungen zur Verfügung. Sie führen Projekte zur Einführung oder Erweiterung von informations- und telekommunikationstechnischer Infrastruktur in kaufmännischer, technischer und organisatorischer Hinsicht durch. IT-System-Kaufleute arbeiten vornehmlich in Vertrieb und Beratung, führen Serviceleistungen durch und stehen den Kunden als zentraler Ansprechpartner zur Verfügung. Sie beobachten den Markt für informations- und telekommunikationstechnische Systeme und führen Marketingmaßnahmen durch.

Die geltende Ausbildungsordnung verbindet technische, organisatorische und kaufmännische Qualifikationen miteinander und sieht vor, dass Ausbildungsbereiche wie IT-Systeme, Vertrieb oder kaufmännische Steuerung und Kontrolle geschäftsprozessorientiert vermittelt werden.

Die unten ausgeführten Qualifizierungsbausteine sind daher so gewählt, dass die Geschäftsprozessorientierung im Grundsatz erhalten bleibt. Die für die Vermittlung beispielhaft in Frage kommenden Tätigkeiten beziehen sich auf wichtige profilgebende Fertigkeiten und Kenntnisse dieses Ausbildungsberufes. Die geschäftsprozessorientierte Integration von Lernzielen aus verschiedenen „Funktionsbereichen“ erhöht dabei die Flexibilität der Vermittlung der einzelnen Bausteine.

Die ersten drei Bausteine sind aus den Fertigkeiten und Kenntnissen der so genannten Kernqualifikationen abgeleitet, die für die folgenden IT-Berufe identisch sind:

- IT-System-Kaufmann/IT-System-Kauffrau
- IT-System-Elektroniker/IT-System-Elektronikerin
- Fachinformatiker/Fachinformatikerin
- Informatikkaufmann/Informatikkauffrau.

Den Bausteinen Nr. 4 und 5 wurden neben diesen Fertigkeiten und Kenntnissen aus dem Bereich der Kernqualifikationen auch darüber hinausgehende Inhalte aus dem Ausbildungsrahmenplan zugrunde gelegt, die insbesondere die Fachbildung und das Profil des IT-System-Kaufmanns/der IT-Systemkauffrau betreffen. Diese Aspekte sollten bei der Reihenfolge und der zielgruppengerechten Auswahl der Bausteine beachtet werden. Es wird empfohlen, die Bausteine 4 und 5 zu vermitteln, wenn zuvor mindestens zwei der anderen drei Bausteine durchlaufen wurden.

Die hier aufgeführten Tätigkeiten aus der Spalte (a) „Zu vermittelnde Tätigkeiten“ sind ausgewählte Beispiele aus der Variationsbreite möglicher betrieblicher Tätigkei-

ten, die zur Vermittlung der in Spalte (b) genannten „Fertigkeiten und Kenntnisse“ in Frage kommen.

Die notwendige „umfassende sozialpädagogische Betreuung“, wie sie § 50 Abs. 1 BBiG für den in Frage kommenden Personenkreis lernbeeinträchtigter oder sozial benachteiligter Personen vorschreibt, ist in diesen Beispielen nicht berücksichtigt, da sie nach Maßgabe der zielgruppenabhängigen Bedürfnisse formuliert werden müsste.

Die Bausteine sind aber so formuliert, dass der zur Verfügung stehende zeitliche Rahmen reichlich bemessen ist und somit Platz lässt für integrierte Maßnahmen zur sozialpädagogischen Betreuung. Darüber hinaus kann der zeitliche Vermittlungsrahmen ausgeweitet werden, wenn dies die Zielgruppe oder die je individuellen Bedürfnisse der Teilnehmenden ratsam erscheinen lässt.

Die in der Spalte (b) genannten Kenntnisse und Fertigkeiten aus dem Ausbildungsrahmenplan sind in ihrer Reihenfolge jeweils so angeordnet, dass die für diesen Baustein wesentlichen Punkte an erster Stelle genannt werden.

Sofern in den Qualifizierungsbausteinen die zugrunde gelegten Fertigkeiten und Kenntnisse in Spalte (b) wiederholt genannt werden, verweist dies darauf, dass diese Inhalte fortzuführen, zu vertiefen oder zusammen mit anderen Inhalten vermittelt werden sollen, wie dies auch in der Ausbildung üblich ist.

**Qualifizierungsbild des Qualifizierungsbausteins 1:
 “Einfache IT-Systeme: Datengewinnung und -dokumentation“**

1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf: IT-System-Kaufmann/IT-System-Kauffrau, Verordnung vom 10.07.1997 (BGBl. I S. 1741)

2. Qualifizierungsziel: Die Teilnehmenden können marktübliche informations- und telekommunikationstechnische (IT-)Systeme nach charakteristischen Leistungsmerkmalen und Einsatzgebieten unterscheiden. Sie kennen die Struktur, die betrieblichen Abläufe und die Leistungspalette eines Betriebes, der IT-Produkte anbietet.

3. Dauer der Vermittlung: 350 Zeitstunden

4. Zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse:

Zu vermittelnde Tätigkeiten	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplans
(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> - Betrieb erkunden und kennen lernen, dabei Termine mit Mitarbeitern aus allen Betriebsbereichen verabreden und wahrnehmen, eigene Person vorstellen und Arbeitsbereiche und Zuständigkeiten der Kollegen kennen lernen. - Von Kollegen den Produktionsprozess erklären lassen, Ergebnisse zusammenfassen und wiedergeben. - Durch Gespräche mit Kollegen, Informationsmaterial und andere Quellen Informationen über die Produkte, Dienstleistungen und Marktpositionierung des Betriebes gewinnen und auswerten. - Telefonanlage, Faxgerät und eMail zum Austausch mit Kollegen und zur Informationsbeschaffung anwenden. - Eigene Arbeit planen - Besprechung mit Projektleitern/Ausbildern, Ziele, Termine, Werkzeuge zur Arbeitsplanung. - An Team- und Projektbesprechungen teilnehmen, Ergebnisse wiedergeben und Berichte erstellen. - Dokumente elektronisch versenden und archivieren, Ablagesystem des Betriebes benutzen. - Ein Backupsystem einsetzen und Daten sichern sowie wiederherstellen, Regeln des Datenschutzes beachten. 	<p>4. Informations- und telekommunikationstechnische Produkte und Märkte</p> <p>4.1 Einsatzfelder und Entwicklungstrends</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Marktgängige Systeme der Informations- und Telekommunikationstechnik nach Einsatzbereichen, Leistungsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit unterscheiden.</p> <p>4.3 Anwendungssoftware</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Anwendungssoftware nach Einsatzbereichen unterscheiden.</p> <p>1. Der Ausbildungsbetrieb</p> <p>1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang beschreiben.</p> <p style="padding-left: 20px;">d) Die Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Verbänden, Behörden und Gewerkschaften beschreiben.</p> <p>2. Geschäfts- und Leistungsprozesse</p> <p>2.1 Leistungserstellung und -verwertung</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Den Prozess der Leistungserstellung im Ausbildungsbetrieb beschreiben.</p> <p>3. Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken</p> <p>3.1 Informieren und kommunizieren</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Informationsquellen, insbesondere technische Unterlagen, Dokumentationen und Handbücher, in deutscher und englischer</p>

<p>- Einzelne Aufgaben und Aufträge in der Leistungserstellung des Betriebes unter Anleitung übernehmen.</p>	<p>Sprache aufgabenbezogen auswerten. 3.3 Teamarbeit b) Aufgaben im Team bearbeiten, Ergebnisse abstimmen und auswerten.</p>
--	--

**Qualifizierungsbild des Qualifizierungsbausteins 2
 “Einfache IT-Systeme: Auswahl und Installation von Anwendersoftware“**

- 1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf: IT-System-Kaufmann/IT-System-Kauffrau, Verordnung vom 10.07.1997 (BGBl. I S. 1741)**
- 2. Qualifizierungsziel:** Die Teilnehmenden können gängige IT-Büroanwendungen auf Einzelplatzsystemen unter Berücksichtigung von Sicherheits- und Datenschutzvorschriften installieren sowie einfache Konfigurations- und Wartungsarbeiten durchführen.
- 3. Dauer der Vermittlung: 350 Zeitstunden**
- 4. Zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse:**

Zu vermittelnde Tätigkeiten	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplans
(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> - Eigene Arbeit planen und mit Projektleitern/Ausbildern besprechen, Termine vereinbaren und Ressourceneinsatz abschätzen, Standardsoftware zur Arbeitsplanung einsetzen. - Eine vorhandene Mail-Software analysieren, Vor- und Nachteile einschätzen und dokumentieren. - Kompatibilität der Mail-Software im Hinblick auf eine bestehende Netzinfrastruktur beurteilen. - Nach Alternativen für eine bestehende Softwarelösung recherchieren, Produktinformationen beschaffen und analysieren, Preisvergleiche durchführen. - Auf Teambesprechung Lösungsvorschläge präsentieren und Feedback auswerten. - Mail-Software installieren und konfigurieren, Benutzer einweisen. - Wartungs- und Backup-Intervalle planen - Anforderungen an die Nutzer beschreiben, Wartungstools einsetzen. 	<p>4. Informations- und telekommunikationstechnische Produkte und Märkte</p> <p>4.2 Systemarchitektur, Hardware und Betriebssysteme</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Systemarchitekturen und Hardwareschnittstellen marktgängiger informations- und telekommunikationstechnischer Systeme unterscheiden sowie Kompatibilität von Speicherbausteinen, Ein-/Ausgabekomponenten und Peripheriegeräten beurteilen.</p> <p>4.3 Anwendungssoftware</p> <p style="padding-left: 20px;">b) Hardware- und Systemvoraussetzungen beurteilen.</p> <p>5. Herstellen und Betreuen von Systemlösungen</p> <p>5.4 Datenschutz und Urheberrecht</p> <p style="padding-left: 20px;">b) Vorschriften zum Datenschutz anwenden</p> <p>1. der Ausbildungsbetrieb</p> <p>1.2 Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht</p> <p style="padding-left: 20px;">e) Wesentliche Bestimmungen des Arbeits- und Tarifrechtes beschreiben und ihre Bedeutung für das Arbeitsverhältnis erklären.</p> <p>1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</p> <p style="padding-left: 20px;">b) Berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden.</p> <p>2. Geschäfts- und Leistungsprozesse</p> <p>2.1 Leistungserstellung und -verwertung</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Den Prozess der Leistungserstellung im Ausbildungsbetrieb beschreiben.</p> <p>2.5 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</p> <p style="padding-left: 20px;">d) Daten für die Erstellung von Statistiken beschaffen und aufbereiten. In geeigneter Form</p>

	<p>darstellen und interpretieren</p> <p>3. Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken</p> <p>3.1 Informieren und kommunizieren</p> <p>e) Daten und Sachverhalte visualisieren und Grafiken erstellen sowie Standardsoftware anwenden.</p> <p>3.3 Teamarbeit</p> <p>b) Aufgaben im Team bearbeiten, Ergebnisse abstimmen und auswerten.</p>
--	--

**Qualifizierungsbild des Qualifizierungsbausteins 3
“Leistungserstellung und betriebliche Organisation“**

1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf: IT-System-Kaufmann/IT-System-Kauffrau, Verordnung vom 10.07.1997 (BGBl. I S. 1741)

2. Qualifizierungsziel: Die Teilnehmenden können den Aufbau eines Betriebes der IT- Branche erklären und den Einfluss von Kunden und Lieferanten auf die Leistungserstellung erläutern. Sie wenden Arbeitstechniken zur effizienten und selbstverantwortlichen Organisation von Arbeitsaufträgen an, arbeiten im Team und übernehmen einfache Aufgaben der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle.

3. Dauer der Vermittlung: 350 Zeitstunden

4. Zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse:

Zu vermittelnde Tätigkeiten	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplans
(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> - Kommunikationsmittel unter Beachtung betrieblicher Standards einsetzen - eMails versenden, Teilnahme an Newsgroups, Telefonieren, Faxe versenden, Internet nutzen. - Telefondienst und Sekretariatsaufgaben wahrnehmen, Anfragen beantworten, Anfragen weiterleiten, Zuständigkeiten und Datenschutzrichtlinien beachten. - Gegenüber Vorgesetzten und im Team die gesetzlichen und betrieblichen Bestimmungen über die Rechte und Pflichten der Arbeitnehmer erläutern. - Kaufmännische Rechnungen durchführen - Verschiedene Kalkulationsverfahren anwenden, Daten zur Unterstützung des Vertriebes zusammenstellen. - Lagerbestände verfolgen - Mengen und Termine überwachen, Informationen über Zulieferer sammeln und auswerten. - Ware entgegennehmen und prüfen - Spezifikationen, Wareneingag buchen, Beschädigungen, Reklamationen, Lieferverzug, Dokumentation und Berichtserstellung. - Verpackungsmaterial unter Beachtung von Umweltvorschriften entsorgen. 	<ul style="list-style-type: none"> 2. Geschäfts- und Leistungsprozesse 2.1 Leistungserstellung und -verwertung <ul style="list-style-type: none"> a) Den Prozess der Leistungserstellung im Ausbildungsbetrieb beschreiben. c) Einfluss der Wettbewerbssituation auf die Leistungserstellung und -verwertung darstellen. d) Die Rolle von Kunden und Lieferanten für die Leistungserstellung und -verwertung erläutern. 2.2 Betriebliche Organisation <ul style="list-style-type: none"> a) Zuständigkeiten für die unterschiedlichen Aufgaben im Ausbildungsbetrieb unterscheiden. 2.5 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle <ul style="list-style-type: none"> a) Die Notwendigkeit der Steuerung und Kontrolle der Geschäftsprozesse begründen. 1. der Ausbildungsbetrieb 1.4 Umweltschutz <ul style="list-style-type: none"> b) Für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden. 1.2 Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht <ul style="list-style-type: none"> g) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungsrechtlichen oder personalvertretungsrechtlichen Organe des auszubildenden Betriebes beschreiben. 3. Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken 3.2 Planen und organisieren <ul style="list-style-type: none"> d) Termine planen und abstimmen, Terminüberwachung durchführen.

	<p>3.3 Teamarbeit</p>
--	-----------------------

b) Aufgaben im Team bearbeiten, Ergebnisse abstimmen und auswerten.

**Qualifizierungsbild des Qualifizierungsbausteins 4
“Marketing und Vertrieb: Marktanalyse“**

1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf: IT-System-Kaufmann/IT-System-Kauffrau, Verordnung vom 10.07.1997 (BGBl. I S. 1741)

2. Qualifizierungsziel: Die Teilnehmenden beschaffen, bewerten und präsentieren Informationen zum IT-Markt unter Nutzung von Standardsoftware. Sie beraten Kunden über Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens.

3. Dauer der Vermittlung: 350 Zeitstunden

4. Zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse:

Zu vermittelnde Tätigkeiten	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplans
(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> - Eigene Arbeit planen und mit Projektleitern/Ausbildern besprechen, Termine vereinbaren und Ressourceneinsatz abschätzen, Standardsoftware zur Arbeitsplanung einsetzen. - Informationsquellen erschließen, auf Anforderung Recherchen im Internet und anderen Quellen durchführen. - Den Internetauftritt der Mitbewerber analysieren und die Ergebnisse dokumentieren. - Eine Teambesprechung zur Mitbewerberanalyse planen und vorbereiten, Mitbewerberanalyse unter Einsatz elektronischer Präsentationswerkzeuge vorstellen. - Ergebnisse der Teambesprechung festhalten (was, wer, wann), Feedback einholen und berücksichtigen. - Informationen über Hersteller und Lieferanten; Preise und Leistungsmerkmale von Hard- und Softwarekomponenten ermitteln und vergleichen. 	<ul style="list-style-type: none"> 6. Marketing <ul style="list-style-type: none"> 6.1 Marktbeobachtung <ul style="list-style-type: none"> c) Informationen über Mitbewerber, deren Verkaufsverhalten und Werbung auswerten. 2. Geschäfts- und Leistungsprozesse <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Leistungserstellung und -verwertung <ul style="list-style-type: none"> c) Einfluss der Wettbewerbssituation auf die Leistungserstellung und -verwertung darstellen. d) Die Rolle von Kunden und Lieferanten für die Leistungserstellung und -verwertung erläutern. 2.4 Markt- und Kundenbeziehungen <ul style="list-style-type: none"> c) Kunden unter Beachtung von Kommunikationsregeln informieren und beraten sowie Kundeninteressen berücksichtigen. 2.5 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle <ul style="list-style-type: none"> d) Daten für die Erstellung von Statistiken beschaffen und aufbereiten, in geeigneter Form darstellen und interpretieren. 3. Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Informieren und kommunizieren <ul style="list-style-type: none"> e) Daten und Sachverhalte visualisieren und Grafiken erstellen sowie Standardsoftware, insbesondere Textverarbeitungs-, Datenbank-, Tabellenkalkulations- und Planungssoftware, anwenden. 3.3 Teamarbeit <ul style="list-style-type: none"> b) Aufgaben im Team bearbeiten, Ergebnisse abstimmen und auswerten.

**Qualifizierungsbild des Qualifizierungsbausteins 5
"Marketing und Vertrieb: Angebotserstellung"**

- 1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf: IT-System-Kaufmann/IT-System-Kauffrau, Verordnung vom 10.07.1997 (BGBl. I S. 1741)**
- 2. Qualifizierungsziel:** Die Teilnehmenden ermitteln Kundeninteressen und vergleichen diese mit der Leistungspalette des Unternehmens. Sie bereiten Angebote in technischer und kaufmännischer Hinsicht vor und beherrschen typische Verhaltensmaßnahmen in Verkaufssituationen.
- 3. Dauer der Vermittlung: 350 Zeitstunden**
- 4. Zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse:**

Zu vermittelnde Tätigkeiten	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplans
(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> - Kundenstatistik führen - Kundendaten erfassen, nach für den Betrieb und seiner Leistungspalette wichtigen Merkmalen gruppieren und auswerten. - Reklamationen bearbeiten - Daten über Reklamationen erheben und auswerten, Ursachen feststellen, Lösungsvorschläge erarbeiten und präsentieren. - Angebot erstellen, insbesondere Kundenwünsche ermitteln, technische Spezifikationen vergleichen, einen Vorschlag für eine kundengerechte Lösung entwickeln, bei Zulieferern anfragen, Kalkulation durchführen, mit Projektleiter und Teamkollegen abstimmen. - Teambesprechung planen und vorbereiten, Kundenlösung vorstellen und begründen, Kritik berücksichtigen und Ergebnisse festhalten. 	<p>6. Marketing</p> <p>6.1 Marktbeobachtung</p> <p style="padding-left: 20px;">c) Informationen über Mitbewerber, deren Verkaufsverhalten und Werbung auswerten.</p> <p>7. Vertrieb</p> <p>7.1 Vertriebsstechniken</p> <p style="padding-left: 20px;">b) Kundenkontakte und Informationen über den Kundenstamm des Ausbildungsunternehmens systematisch auswerten und für die Durchführung von vertrieblichen Maßnahmen nutzen.</p> <p style="padding-left: 20px;">c) Kundenkontakte vorbereiten, herstellen sowie die Ergebnisse festhalten und aufbereiten.</p> <p>7.2 Kundenberatung</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Kundenwünsche und -erwartungen hinsichtlich der Eigenschaften der Produkte mit dem eigenen Leistungsangebot vergleichen und daraus Vorgehensweisen für die Kundenberatung ableiten.</p> <p style="padding-left: 20px;">b) Produkte und Dienstleistungen des Ausbildungsbetriebes unter Beachtung der Kundenwünsche aus technischer und kaufmännischer Sicht fachgerecht präsentieren sowie Kunden bei der Auswahl beraten.</p> <p>2. Geschäfts- und Leistungsprozesse</p> <p>2.4 Markt- und Kundenbeziehungen</p> <p style="padding-left: 20px;">f) An Marketing- und Verkaufsförderungsmaßnahmen mitwirken.</p> <p style="padding-left: 20px;">g) Auswirkungen der Kundenzufriedenheit auf das Betriebsergebnis darstellen.</p> <p>2.1 Leistungserstellung und -verwertung</p> <p style="padding-left: 20px;">c) Einfluss der Wettbewerbssituation auf die</p>

	<p>Leistungserstellung und -verwertung darstellen.</p> <p>d) Die Rolle von Kunden und Lieferanten für die Leistungserstellung und -verwertung erläutern.</p> <p>2.5 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</p> <p>d) Daten für die Erstellung von Statistiken beschaffen und aufbereiten, in geeigneter Form darstellen und interpretieren.</p> <p>3. Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken</p> <p>3.2 Planen und Organisieren</p> <p>a) Zeitplan und Reihenfolge der Arbeitsschritte für den eigenen Arbeitsbereich festlegen.</p> <p>c) Termine planen und abstimmen, Terminüberwachung durchführen.</p> <p>3.1 Informieren und kommunizieren</p> <p>e) Daten und Sachverhalte visualisieren und Grafiken erstellen sowie Standardsoftware, insbesondere Textverarbeitungs-, Datenbank-, Tabellenkalkulations- und Planungssoftware, anwenden.</p> <p>3.3 Teamarbeit</p> <p>b) Aufgaben im Team bearbeiten, Ergebnisse abstimmen und auswerten.</p>
--	---