



## Zeitliche und sachliche Gliederung der Berufsausbildung

### Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

<b>Ausbildungsplan</b> Der zeitliche und sachlich gegliederte Ausbildungsplan ist Bestandteil des Ausbildungsvertrages	<b>Kaufmann für IT-System-Management</b> <b>Kauffrau für IT-System-Management</b>
<b>Ausbildungsbetrieb:</b>	
<b>Auszubildende(r):</b>	
<b>Ausbildungszeit von:</b>	<b>bis:</b>

Die zeitliche und sachliche Gliederung der zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung ist auf den folgenden Seiten niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des/der Auszubildende(n) ist in den einzelnen zeitlichen Richtwerten enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufs aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des/der Auszubildende(n) bleiben vorbehalten

**Abschnitt A:  
berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		vermittelt
	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat	

**Planen, Vorbereiten und Durchführen von Arbeitsaufgaben  
in Abstimmung mit den kundenspezifischen  
Geschäfts- und Leistungsprozessen**

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Grundsätze und Methoden des Projektmanagements anwenden</li> <li>b) Auftragsunterlagen und Durchführbarkeit des Auftrags prüfen, insbesondere in Hinblick auf rechtliche, wirtschaftliche und terminliche Vorgaben, und den Auftrag mit den betrieblichen Prozessen und Möglichkeiten abstimmen</li> <li>c) Zeitplan und Reihenfolge der Arbeitsschritte für den eigenen Arbeitsbereich festlegen</li> <li>d) Termine planen und abstimmen sowie Terminüberwachung durchführen</li> <li>e) Probleme analysieren und als Aufgabe definieren sowie Lösungsalternativen entwickeln und beurteilen</li> <li>f) Arbeits- und Organisationsmittel wirtschaftlich und ökologisch unter Berücksichtigung der vorhandenen Ressourcen und der Budgetvorgaben einsetzen</li> <li>g) Aufgaben im Team sowie mit internen und externen Kunden und Kundinnen planen und abstimmen</li> <li>h) betriebswirtschaftlich relevante Daten erheben und bewerten und dabei Geschäfts- und Leistungsprozesse berücksichtigen</li> <li>i) eigene Vorgehensweise sowie die Aufgabendurchführung im Team reflektieren und bei der Verbesserung der Arbeitsprozesse mitwirken</li> </ul>	12		

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		vermittelt
	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat	

### Informieren und Beraten von Kunden und Kundinnen

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) im Rahmen der Marktbeobachtung Preise, Leistungen und Konditionen von Wettbewerbern vergleichen</li> <li>b) Bedarfe von Kunden und Kundinnen feststellen sowie Zielgruppen unterscheiden</li> <li>c) Kunden und Kundinnen unter Beachtung von Kommunikationsregeln informieren und Sachverhalte präsentieren und dabei deutsche und englische Fachbegriffe anwenden</li> <li>d) Maßnahmen für Marketing und Vertrieb unterstützen</li> <li>e) Informationsquellen auch in englischer Sprache aufgabenbezogen auswerten und für die Kundeninformation nutzen</li> </ul>	3		
<ul style="list-style-type: none"> <li>f) Gespräche situationsgerecht führen und Kunden und Kundinnen unter Berücksichtigung der Kundeninteressen beraten</li> <li>g) Kundenbeziehungen unter Beachtung rechtlicher Regelungen und betrieblicher Grundsätze gestalten</li> <li>h) Daten und Sachverhalte interpretieren, multimedial aufbereiten und situationsgerecht unter Nutzung digitaler Werkzeuge und unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben präsentieren</li> </ul>		2	

### Beurteilen marktgängiger IT-Systeme und kundenspezifischer Lösungen

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) marktgängige IT-Systeme für unterschiedliche Einsatzbereiche hinsichtlich Leistungsfähigkeit, Wirtschaftlichkeit und Barrierefreiheit beurteilen</li> </ul>	10		
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	--	--

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		vermittelt
	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat	
b) Angebote zu IT-Komponenten, IT-Produkten und IT-Dienstleistungen einholen und bewerten sowie Spezifikationen und Konditionen vergleichen			
c) technologische Entwicklungstrends von IT-Systemen feststellen sowie ihre wirtschaftlichen, sozialen und beruflichen Auswirkungen aufzeigen			
d) Veränderungen von Einsatzfeldern für IT-Systeme aufgrund technischer, wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Entwicklungen feststellen		5	

### Entwickeln, Erstellen und Betreuen von IT-Lösungen

a) IT-Systeme zur Bearbeitung betrieblicher Fachaufgaben analysieren sowie unter Beachtung insbesondere von Lizenzmodellen, Urheberrechten und Barrierefreiheit konzipieren, konfigurieren, testen und dokumentieren	5		
b) Programmiersprachen, insbesondere prozedurale und objektorientierte Programmiersprachen, unterscheiden			
c) systematisch Fehler erkennen, analysieren und beheben			
d) Algorithmen formulieren und Anwendungen in einer Programmiersprache erstellen			
e) Datenbankmodelle unterscheiden, Daten organisieren und speichern sowie Abfragen erstellen		7	

### Durchführen und Dokumentieren von qualitätssichernden Maßnahmen

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		vermittelt
	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat	
a) betriebliche Qualitätssicherungssysteme im eigenen Arbeitsbereich anwenden und Qualitätssicherungsmaßnahmen projektbegleitend durchführen und dokumentieren	4		
b) Ursachen von Qualitätsmängeln systematisch feststellen, beseitigen und dokumentieren			
c) im Rahmen eines Verbesserungsprozesses die Zielerreichung kontrollieren, insbesondere einen Soll-Ist-Vergleich durchführen		8	

### Umsetzen, Integrieren und Prüfen von Maßnahmen zur IT-Sicherheit und zum Datenschutz

a) betriebliche Vorgaben und rechtliche Regelungen zur IT-Sicherheit und zum Datenschutz einhalten			
b) Sicherheitsanforderungen von IT-Systemen analysieren und Maßnahmen zur IT-Sicherheit ableiten, abstimmen, umsetzen und evaluieren	6		
c) Bedrohungsszenarien erkennen und Schadenspotenziale unter Berücksichtigung wirtschaftlicher und technischer Kriterien einschätzen			
d) Kunden und Kundinnen im Hinblick auf Anforderungen an die IT-Sicherheit und den Datenschutz beraten		6	
e) Wirksamkeit und Effizienz der umgesetzten Maßnahmen zur IT-Sicherheit und zum Datenschutz prüfen			

### Erbringen der Leistungen und Auftragsabschluss

a) Leistungen nach betrieblichen und vertraglichen Vorgaben dokumentieren	7		
---------------------------------------------------------------------------	---	--	--

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		vermittelt
	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat	
b) Leistungserbringung unter Berücksichtigung der organisatorischen und terminlichen Vorgaben mit Kunden und Kundinnen abstimmen und kontrollieren c) Veränderungsprozesse begleiten und unterstützen d) Kunden und Kundinnen in die Nutzung von Produkten und Dienstleistungen einweisen e) Leistungen und Dokumentationen an Kunden und Kundinnen übergeben sowie Abnahmeprotokolle anfertigen f) Kosten für erbrachte Leistungen erfassen sowie im Zeitvergleich und im Soll-Ist-Vergleich bewerten			

### Analysieren von Anforderungen an IT-Systeme

a) Geschäftsprozesse von Kunden und Kundinnen im Hinblick auf die Anforderungen an IT-Systeme analysieren			
b) Organisationsstruktur, Informationswege und -verarbeitung sowie Schnittstellen zwischen verschiedenen Funktionsbereichen des Kundenunternehmens auftragsbezogen analysieren	6		
c) IT-Systeme erfassen und nach Maßgabe der Leistungsfähigkeit, Funktionalität, Wirtschaftlichkeit und Erweiterbarkeit der IT-Systeme bewerten		12	
d) Schnittstellen und Datenbestände analysieren sowie Hilfsmittel zur Datenanalyse bereitstellen			

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		vermittelt
	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat	
e) Realisierungsmöglichkeiten der Kundenanforderungen in Absprache mit den beteiligten Organisationseinheiten abschätzen und dabei Kapazitäten, Ressourcen und Termine berücksichtigen			

### Entwickeln und Umsetzen von Beratungsstrategien

a) Kundenpotenzial analysieren und Kundenbeziehungen gestalten	8		
b) Kundenwünsche und -erwartungen mit dem eigenen Leistungsangebot vergleichen und daraus Vorgehensweisen für die Kundenberatung ableiten			
c) Produkte und Dienstleistungen aus technischer und kaufmännischer Sicht präsentieren sowie Kunden und Kundinnen bei der Auswahl beraten	10		
d) Strategien der Konfliktvermeidung und im Bedarfsfall des Konfliktmanagements anwenden			
e) Kundenreklamationen im Bedarfsfall bearbeiten			
f) Kunden und Kundinnen nach Leistungserbringung beraten und unterstützen			

### Entwickeln von Konzepten für IT-Lösungen und Koordinieren von deren Umsetzung

a) Lösungsvarianten unter Berücksichtigung fachlicher, wirtschaftlicher, arbeitsorganisatorischer, IT-sicherheitsrelevanter und rechtlicher Aspekte entwickeln und bewerten	4		
b) Kosten-Nutzen-Analyse für Kunden und Kundinnen erstellen		10	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		vermittelt
	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat	
c) Kunden und Kundinnen hinsichtlich Lösungsmöglichkeiten unter Aspekten der Wirtschaftlichkeit, Erweiterbarkeit und des Wartungsaufwandes beraten  a) Abstimmungsprozesse gestalten b) Umsetzung der Lösung veranlassen und koordinieren oder selbständig realisieren c) Systeme und Serviceleistungen bereitstellen d) Produktschulungen planen und durchführen			

### Erstellen von Angeboten und Abschließen von Verträgen

a) Vertragsarten und ihre rechtliche und kaufmännische Bedeutung erläutern b) Kosten für Eigen- und Fremdleistungen sowie Angebotspreis ermitteln c) Serviceleistungen mit Kunden und Kundinnen abstimmen und kalkulieren	2		
d) Angebote gemäß Kundenanforderung unter Berücksichtigung von technischen Spezifikationen, Leistungsbeschreibung und interner Vorgaben erstellen e) rechtliche Regelungen, insbesondere zum Datenschutz und zu allgemeinen Geschäftsbedingungen, einhalten f) Finanzierungsarten unterscheiden und Kunden und Kundinnen über Finanzierungsmöglichkeiten beraten g) Vertragsverhandlungen führen und Verträge unterschriftsreif vorbereiten h) Ergebnisse für die nachhaltige Gestaltung der Kundenbeziehungen aufbereiten		6	



Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		vermittelt
	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat	

### Anwenden von Instrumenten aus dem Absatzmarketing und aus dem Vertrieb

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mitbewerber sowie Marktentwicklungen beobachten und dabei Instrumente der Marktanalyse nutzen</li> <li>b) an der Entwicklung und Durchführung von Absatzmarketingmaßnahmen mitwirken</li> <li>c) Vertriebswege für unterschiedliche Produkt- und Zielgruppen sowie die damit verbundenen Kosten ermitteln und beurteilen</li> <li>d) Kundendaten systematisch auswerten und für die Durchführung von vertrieblichen Maßnahmen nutzen</li> </ul>		6	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---	--

### Anwenden von Instrumenten der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informationen des externen Rechnungswesens für Steuerungs- und Kontrollprozesse nutzen</li> <li>b) Ergebnisse der Kosten-und-Leistungs-Rechnung unter Nutzung von branchenüblichen Kennzahlen analysieren und Schlussfolgerungen ableiten</li> <li>c) Daten für das Rechnungswesen beschaffen und aufbereiten sowie betriebliche Kennzahlen ermitteln</li> <li>d) Kosten für Eigen- und Fremdleistungen kalkulieren</li> <li>e) Instrumente des Forderungs- und Verbindlichkeits-Managements anwenden</li> </ul>	6		
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	--

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		vermittelt
	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat	

**Beschaffen von Hard- und Software  
sowie von Dienstleistungen**

a) Bedarf an IT-Produkten und an Dienstleistungen ermitteln	2		
b) Produktinformationen einholen und unter wirtschaftlichen und fachlichen Gesichtspunkten auswerten			
c) Bezugsquellen ermitteln und Angebote einholen, vergleichen und bewerten			
d) Vertragsarten, insbesondere Lizenzmodelle, unterscheiden und auswählen	6		
e) Vertragsverhandlungen unter Berücksichtigung von Vollmachten führen			
f) Bestellvorgänge planen und durchführen sowie Lieferungen und Leistungen kontrollieren			
g) Maßnahmen bei Vertragsstörungen unter Einhaltung der rechtlichen Regelungen und betrieblichen Vorgaben ergreifen			

**Abschnitt B:**  
**integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		vermittelt
	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat	

**Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht**

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) wesentliche Inhalte und Bestandteile des Aus- bildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag fest- stellen und Aufgaben der Beteiligten im dua- len System beschreiben</li> <li>b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</li> <li>c) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrecht- liche Vorschriften sowie für den Arbeitsbe- reich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelun- gen beachten</li> <li>d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung er- klären</li> <li>e) Chancen und Anforderungen des lebensbe- gleitenden Lernens für die berufliche und per- sönliche Entwicklung begründen und die eige- nen Kompetenzen weiterentwickeln</li> <li>f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden und beruflich relevante Informationsquellen nutzen</li> <li>g) berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</li> </ul>	<p>während der gesamten Ausbildung</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------	--

**Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes**

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		vermittelt
	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat	
a) die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern b) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen c) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes beschreiben	während der gesamten Ausbildung		

### Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit

a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	während der gesamten Ausbildung		
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	--	--

### Umweltschutz

Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären	während der gesamten Ausbildung		
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	--	--

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		vermittelt
	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat	
<ul style="list-style-type: none"> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>			

### Vernetztes Zusammenarbeiten unter Nutzung digitaler Medien

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) gegenseitige Wertschätzung unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt bei betrieblichen Abläufen praktizieren</li> <li>b) Strategien zum verantwortungsvollen Umgang mit digitalen Medien anwenden und im virtuellen Raum unter Wahrung der Persönlichkeitsrechte Dritter zusammenarbeiten</li> <li>c) insbesondere bei der Speicherung, Darstellung und Weitergabe digitaler Inhalte die Auswirkungen des eigenen Kommunikations- und Informationsverhaltens berücksichtigen</li> <li>d) bei der Beurteilung, Entwicklung, Umsetzung und Betreuung von IT-Lösungen ethische Aspekte reflektieren</li> </ul>	3		
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	--