



Industrie- und Handelskammer  
Bodensee - Oberschwaben

---

# **Kauffrau für IT-System-Management Kaufmann für IT-System-Management**

## **Ausbildungsrahmenplan**

Zu vermittelnde Fähigkeiten und Kenntnisse

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
<b>1</b>	Planen, Vorbereiten und Durchführen von Arbeitsaufgaben in Abstimmung mit den kundenspezifischen Geschäfts- und Leistungsprozessen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)	<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>
<b>2</b>	Informieren und Beraten von Kunden und Kundinnen (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)	<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> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Maßnahmen für Marketing und Vertrieb unterstützen</li> <li>e) Informationsquellen auch in englischer Sprache aufgabenbezogen auswerten und für die Kundeninformation nutzen</li> <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>
<b>3</b>	Beurteilen marktgängiger IT-Systeme und kundenspezifischer Lösungen (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) marktgängige IT-Systeme für unterschiedliche Einsatzbereiche hinsichtlich Leistungsfähigkeit, Wirtschaftlichkeit und Barrierefreiheit beurteilen</li> <li>b) Angebote zu IT-Komponenten, IT-Produkten und IT-Dienstleistungen einholen und bewerten sowie Spezifikationen und Konditionen vergleichen</li> <li>c) technologische Entwicklungstrends von IT-Systemen feststellen sowie ihre wirtschaftlichen, sozialen und beruflichen Auswirkungen aufzeigen</li> <li>d) Veränderungen von Einsatzfeldern für IT-Systeme aufgrund technischer, wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Entwicklungen feststellen</li> </ul>
<b>4</b>	Entwickeln, Erstellen und Betreuen von IT-Lösungen (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) IT-Systeme zur Bearbeitung betrieblicher Fachaufgaben analysieren sowie unter Beachtung insbesondere von Lizenzmodellen, Urheberrechten und Barrierefreiheit konzeptionieren, konfigurieren, testen und dokumentieren</li> <li>b) Programmiersprachen, insbesondere prozedurale und objektorientierte Programmiersprachen, unterscheiden</li> <li>c) systematisch Fehler erkennen, analysieren und beheben</li> <li>d) Algorithmen formulieren und Anwendungen in einer Programmiersprache erstellen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		e) Datenbankmodelle unterscheiden, Daten organisieren und speichern sowie Abfragen erstellen
<b>5</b>	Durchführen und Dokumentieren von qualitätssichernden Maßnahmen (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betriebliche Qualitätssicherungssysteme im eigenen Arbeitsbereich anwenden und Qualitätssicherungsmaßnahmen projektbegleitend durchführen und dokumentieren</li> <li>b) Ursachen von Qualitätsmängeln systematisch feststellen, beseitigen und dokumentieren</li> <li>c) im Rahmen eines Verbesserungsprozesses die Zielerreichung kontrollieren, insbesondere einen Soll-Ist-Vergleich durchführen</li> </ul>
<b>6</b>	Umsetzen, Integrieren und Prüfen von Maßnahmen zur IT-Sicherheit und zum Datenschutz (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betriebliche Vorgaben und rechtliche Regelungen zur IT-Sicherheit und zum Datenschutz einhalten</li> <li>b) Sicherheitsanforderungen von IT-Systemen analysieren und Maßnahmen zur IT-Sicherheit ableiten, abstimmen, umsetzen und evaluieren</li> <li>c) Bedrohungsszenarien erkennen und Schadenspotenziale unter Berücksichtigung wirtschaftlicher und technischer Kriterien einschätzen</li> <li>d) Kunden und Kundinnen im Hinblick auf Anforderungen an die IT-Sicherheit und den Datenschutz beraten</li> <li>e) Wirksamkeit und Effizienz der umgesetzten Maßnahmen zur IT-Sicherheit und zum Datenschutz prüfen</li> </ul>
<b>7</b>	Erbringen der Leistungen und Auftragsabschluss (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Leistungen nach betrieblichen und vertraglichen Vorgaben dokumentieren</li> <li>b) Leistungserbringung unter Berücksichtigung der organisatorischen und terminlichen Vorgaben mit Kunden und Kundinnen abstimmen und kontrollieren</li> <li>c) Veränderungsprozesse begleiten und unterstützen</li> <li>d) Kunden und Kundinnen in die Nutzung von Produkten und Dienstleistungen einweisen</li> <li>e) Leistungen und Dokumentationen an Kunden und Kundinnen übergeben sowie Abnahmeprotokolle anfertigen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		f) Kosten für erbrachte Leistungen erfassen sowie im Zeitvergleich und im Soll-Ist-Vergleich bewerten
<b>8</b>	Analysieren von Anforderungen an IT-Systeme (§ 4 Absatz 2 Nummer 8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Geschäftsprozesse von Kunden und Kundinnen im Hinblick auf die Anforderungen an IT-Systeme analysieren</li> <li>b) Organisationsstruktur, Informationswege und -verarbeitung sowie Schnittstellen zwischen verschiedenen Funktionsbereichen des Kundenunternehmens auftragsbezogen analysieren</li> <li>c) IT-Systeme erfassen und nach Maßgabe der Leistungsfähigkeit, Funktionalität, Wirtschaftlichkeit und Erweiterbarkeit der IT-Systeme bewerten</li> <li>d) Schnittstellen und Datenbestände analysieren sowie Hilfsmittel zur Datenanalyse bereitstellen</li> <li>e) Realisierungsmöglichkeiten der Kundenanforderungen in Absprache mit den beteiligten Organisationseinheiten abschätzen und dabei Kapazitäten, Ressourcen und Termine berücksichtigen</li> </ul>
<b>9</b>	Entwickeln und Umsetzen von Beratungsstrategien (§ 4 Absatz 2 Nummer 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kundenpotenzial analysieren und Kundenbeziehungen gestalten</li> <li>b) Kundenwünsche und -erwartungen mit dem eigenen Leistungsangebot vergleichen und daraus Vorgehensweisen für die Kundenberatung ableiten</li> <li>c) Produkte und Dienstleistungen aus technischer und kaufmännischer Sicht präsentieren sowie Kunden und Kundinnen bei der Auswahl beraten</li> <li>d) Strategien der Konfliktvermeidung und im Bedarfsfall des Konfliktmanagements anwenden</li> <li>e) Kundenreklamationen im Bedarfsfall bearbeiten</li> <li>f) Kunden und Kundinnen nach Leistungserbringung beraten und unterstützen</li> </ul>
<b>10</b>	Entwickeln von Konzepten für IT-Lösungen und Koordinieren von deren Umsetzung (§ 4 Absatz 2 Nummer 10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Lösungsvarianten unter Berücksichtigung fachlicher, wirtschaftlicher, arbeitsorganisatorischer, IT-sicherheitsrelevanter und rechtlicher Aspekte entwickeln und bewerten</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Kosten-Nutzen-Analyse für Kunden und Kundinnen erstellen</li> <li>c) Kunden und Kundinnen hinsichtlich Lösungsmöglichkeiten unter Aspekten der Wirtschaftlichkeit, Erweiterbarkeit und des Wartungsaufwandes beraten</li> <li>d) Abstimmungsprozesse gestalten</li> <li>e) Umsetzung der Lösung veranlassen und koordinieren oder selbständig realisieren</li> <li>f) Systeme und Serviceleistungen bereitstellen</li> <li>g) Produktschulungen planen und durchführen</li> </ul>
<b>11</b>	Erstellen von Angeboten und Abschließen von Verträgen (§ 4 Absatz 2 Nummer 11)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Vertragsarten und ihre rechtliche und kaufmännische Bedeutung erläutern</li> <li>b) Kosten für Eigen- und Fremdleistungen sowie Angebotspreis ermitteln</li> <li>c) Serviceleistungen mit Kunden und Kundinnen abstimmen und kalkulieren</li> <li>d) Angebote gemäß Kundenanforderung unter Berücksichtigung von technischen Spezifikationen, Leistungsbeschreibung und interner Vorgaben erstellen</li> <li>e) rechtliche Regelungen, insbesondere zum Datenschutz und zu allgemeinen Geschäftsbedingungen, einhalten</li> <li>f) Finanzierungsarten unterscheiden und Kunden und Kundinnen über Finanzierungsmöglichkeiten beraten</li> <li>g) Vertragsverhandlungen führen und Verträge unterschriftsreif vorbereiten</li> <li>h) Ergebnisse für die nachhaltige Gestaltung der Kundenbeziehungen aufbereiten</li> </ul>
<b>12</b>	Anwenden von Instrumenten aus dem Absatzmarketing und aus dem Vertrieb (§ 4 Absatz 2 Nummer 12)	<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> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <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>
<b>13</b>	Anwenden von Instrumenten der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle (§ 4 Absatz 2 Nummer 13)	<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>
<b>14</b>	Beschaffen von Hard- und Software sowie von Dienstleistungen (§ 4 Absatz 2 Nummer 14)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedarf an IT-Produkten und an Dienstleistungen ermitteln</li> <li>b) Produktinformationen einholen und unter wirtschaftlichen und fachlichen Gesichtspunkten auswerten</li> <li>c) Bezugsquellen ermitteln und Angebote einholen, vergleichen und bewerten</li> <li>d) Vertragsarten, insbesondere Lizenzmodelle, unterscheiden und auswählen</li> <li>e) Vertragsverhandlungen unter Berücksichtigung von Vollmachten führen</li> <li>f) Bestellvorgänge planen und durchführen sowie Lieferungen und Leistungen kontrollieren</li> <li>g) Maßnahmen bei Vertragsstörungen unter Einhaltung der rechtlichen Regelungen und betrieblichen Vorgaben ergreifen</li> </ul>

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
<b>1</b>	Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) wesentliche Inhalte und Bestandteile des Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</li> <li>b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</li> <li>c) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten</li> <li>d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</li> <li>e) Chancen und Anforderungen des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen und die eigenen 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>
<b>2</b>	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern</li> <li>b) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen</li> <li>c) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes beschreiben</li> </ul>
<b>3</b>	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen</li> </ul>



Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
4	Umweltschutz (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <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>
5	Vernetztes Zusammenarbeiten unter Nutzung digitaler Medien (§ 4 Absatz 3 Nummer 5)	<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>