

Verordnung über die Berufsausbildung

im Bereich der Informations- und
Telekommunikationstechnik

Informatikkaufmann/
Informatikkauffrau

vom 10. Juli 1997

nebst Rahmenlehrplan

Verordnung über die Berufsausbildung im Bereich der Informations- und Telekommunikationstechnik vom 10. Juli 1997 (BGBl. I S. 1741 vom 15. Juli 1997) nebst Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Informatikkaufmann/Informatikkauffrau (Beschluß der Kultusministerkonferenz vom 25. April 1997, Beilage zum Bundesanzeiger Nr. 68 vom 8. April 1998)

Inhalt

	Seite
§ 1 Staatliche Anerkennung der Ausbildungsberufe	3
§ 2 Ausbildungsdauer.....	3
§ 3 Struktur und Zielsetzung der Berufsausbildung	3
§ 22 Ausbildungsberufsbild.....	4
§ 23 Ausbildungsrahmenplan	6
§ 24 Ausbildungsplan	6
§ 25 Berichtsheft	6
§ 26 Zwischenprüfung	6
§ 27 Abschlußprüfung	6
§ 28 Aufhebung von Vorschriften	8
§ 29 Übergangsregelung	9
§ 30 Inkrafttreten	9
 Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Informatikkaufmann/zur Informatikkauffrau	
Anlage 4 Teil A (zu § 23) Sachliche Gliederung	10
Anlage 4 Teil B (zu § 23) Zeitliche Gliederung	24
 Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Informatikkaufmann/Informatikkauffrau	
	27
Ausbildungsprofil (deutsch, englisch, französisch).....	38



W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG
Postfach 10 06 33 · 33506 Bielefeld

Tel.: 05 21 / 9 11 01-15 · Fax: 05 21 / 9 11 01-19
E-Mail: service@wbv.de
wbv.de/berufe.net

Verordnung über die Berufsausbildung im Bereich der Informations- und Telekommunikationstechnik

Vom 10. Juli 1997
(abgedruckt im Bundesgesetzblatt Teil I S. 1741 vom 15. Juli 1997)
(Auszug)

Informatikkaufmann/Informatikkauffrau

Auf Grund des § 25 des Berufsbildungsgesetzes vom 14. August 1969 (BGBl. I S. 1112), der zuletzt durch § 24 Nr. 1 des Gesetzes vom 24. August 1976 (BGBl. I S. 2525) geändert worden ist, in Verbindung mit Artikel 56 des Zuständigkeitsanpassungs-Gesetzes vom 18. März 1975 (BGBl. I S. 705) und dem Organisationserlaß vom 17. November 1994 (BGBl. I S. 3667), verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie:

Erster Teil Gemeinsame Vorschriften

§ 1

Staatliche Anerkennung der Ausbildungsberufe

(1) Die Ausbildungsberufe

1. Informations- und Telekommunikationssystem-Elektroniker/Informations- und Telekommunikationssystem-Elektronikerin (IT-System-Elektroniker/IT-System-Elektronikerin),
2. Fachinformatiker/Fachinformatikerin,
3. Informations- und Telekommunikationssystem-Kaufmann/Informations- und Telekommunikationssystem-Kauffrau (IT-System-Kaufmann/IT-System-Kauffrau),
4. Informatikkaufmann/Informatikkauffrau

werden staatlich anerkannt.

(2) In dem Ausbildungsberuf Fachinformatiker/Fachinformatikerin kann in folgenden Fachrichtungen ausgebildet werden:

1. Anwendungsentwicklung,
2. Systemintegration.

§ 2

Ausbildungsdauer

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

§ 3

Struktur und Zielsetzung der Berufsausbildung

(1) Die Ausbildung vermittelt in einem zeitlichen Umfang von insgesamt 18 Monaten, verteilt über die gesamte Ausbildungszeit, gemeinsame Fertigkeiten und Kenntnisse für eine Berufstätigkeit in der Informations- und Telekommunikationstechnik.

(2) In weiteren, gleichfalls über die gesamte Ausbildungszeit verteilten 18 Monaten, werden die für die in § 1 genannten Ausbildungsberufe unterschiedlichen berufsspezifischen Fertigkeiten und Kenntnisse vermittelt.

(3) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen so vermittelt werden, daß der Auszubildende zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des §1 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes befähigt wird, die insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren sowie das Handeln im betrieblichen Gesamtzusammenhang einschließt. Die in Satz 1 beschriebene Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 8 und 9, 14 und 15, 20 und 21, 26 und 27 nachzuweisen.

§§ 4 bis 21 sind für diesen Beruf nicht erforderlich.

Fünfter Teil

Vorschriften für den Ausbildungsberuf Informatikkaufmann/Informatikkauffrau

§ 22

Ausbildungsberufsbild

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. der Ausbildungsbetrieb:
 - 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur,
 - 1.2 Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht,
 - 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 1.4 Umweltschutz;
2. Geschäfts- und Leistungsprozesse:
 - 2.1 Leistungserstellung und -verwertung,
 - 2.2 betriebliche Organisation,
 - 2.3 Beschaffung,
 - 2.4 Markt- und Kundenbeziehungen,
 - 2.5 kaufmännische Steuerung und Kontrolle;
3. Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken:
 - 3.1 Informieren und Kommunizieren,
 - 3.2 Planen und Organisieren,
 - 3.3 Teamarbeit;
4. informations- und telekommunikationstechnische Produkte und Märkte:
 - 4.1 Einsatzfelder und Entwicklungstrends,
 - 4.2 Systemarchitektur, Hardware und Betriebssysteme,
 - 4.3 Anwendungssoftware,
 - 4.4 Netze, Dienste;

- 5. Herstellen und Betreuen von Systemlösungen:
 - 5.1 Ist-Analyse und Konzeption,
 - 5.2 Programmiertechniken,
 - 5.3 Installieren und Konfigurieren,
 - 5.4 Datenschutz und Urheberrecht,
 - 5.5 Systempflege;
- 6. branchenspezifische Leistungen:
 - 6.1 Geschäftsprozesse,
 - 6.2 Planung, Steuerung und Kontrolle;
- 7. Rahmenbedingungen für den Einsatz von Informations- und Telekommunikationstechnik:
 - 7.1 Arbeitsorganisation und Organisationsentwicklung,
 - 7.2 Informationsorganisation,
 - 7.3 Personalwirtschaft,
 - 7.4 Rechnungswesen und Controlling;
- 8. Projektplanung und -durchführung:
 - 8.1 Anforderungsanalyse,
 - 8.2 Konzeption,
 - 8.3 Projektvorbereitung,
 - 8.4 Projektdurchführung;
- 9. Beschaffen und Bereitstellen von Systemen:
 - 9.1 Einkauf,
 - 9.2 Auftragsabwicklung,
 - 9.3 Installation und Optimierung,
 - 9.4 Systemverwaltung;
- 10. Benutzerberatung und -unterstützung
 - 10.1 Ergonomie,
 - 10.2 Anwendungsprobleme,
 - 10.3 Einweisen und Schulen.

(2) Die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse nach Absatz 1 Nr. 6 erfolgt nach Fachbereichen. Dafür ist jeweils einer der nachfolgend genannten Fachbereiche mit den jeweils in Anlage 4 Abschnitt III aufgeführten branchenspezifischen Fertigkeiten und Kenntnissen zugrunde zu legen:

- 1. Industrie,
- 2. Handel,
- 3. Banken,
- 4. Versicherungen,
- 5. Krankenhaus.

(3) Soweit die Fertigkeiten und Kenntnisse zu Geschäftsprozessen und Kundenbeziehungen in anderen Branchen den Fertigkeiten und Kenntnissen nach Absatz 1 Nr. 6 gleichwertig sind, können auch andere Branchen zugrunde gelegt werden.

§ 23

Ausbildungsrahmenplan

Die in § 22 genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen nach den in Anlage 4 enthaltenen Anleitungen zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

§ 24

Ausbildungsplan

Der Ausbildende hat unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplans für den Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

§ 25

Berichtsheft

Der Auszubildende hat ein Berichtsheft in Form eines Ausbildungsnachweises zu führen. Ihm ist Gelegenheit zu geben, das Berichtsheft während der Ausbildungszeit zu führen. Der Auszubildende hat das Berichtsheft regelmäßig durchzusehen.

§ 26

Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in Anlage 4 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Der Prüfling soll in einer schriftlichen Prüfung in insgesamt höchstens 180 Minuten vier Aufgaben bearbeiten, die sich auf praxisbezogene Fälle beziehen sollen. Hierfür kommen insbesondere folgende Gebiete in Betracht:

1. betriebliche Leistungsprozesse und Arbeitsorganisation,
2. informations- und telekommunikationstechnische Systeme,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde.

(4) Die in Absatz 3 genannte Prüfungsdauer kann insbesondere unterschritten werden, soweit die schriftliche Prüfung in programmierter Form durchgeführt wird.

§ 27

Abschlußprüfung

(1) Die Abschlußprüfung erstreckt sich auf die in Anlage 4 aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Der Prüfling soll in Teil A der Prüfung in insgesamt höchstens 35 Stunden eine betriebliche Projektarbeit durchführen und dokumentieren sowie in insgesamt höchstens 30 Minuten diese Projektarbeit präsentieren und darüber ein Fachgespräch führen. Für die Projektarbeit soll der Prüfling einen Auftrag oder einen abgegrenzten Teilauftrag ausführen. Hierfür kommt insbesondere eine der nachfolgenden Aufgaben in Betracht:

1. Erstellen eines Pflichtenheftes für ein System der Informations- und Telekommunikationstechnik einschließlich der Analyse der damit verbundenen Geschäftsprozesse;
2. Durchführen einer Kosten-Nutzen-Analyse zur Einführung eines Systems der Informations- und Telekommunikationstechnik.

Die Ausführung der Projektarbeit wird mit praxisbezogenen Unterlagen dokumentiert. Durch die Projektarbeit und deren Dokumentation soll der Prüfling belegen, daß er Arbeitsabläufe und Teilaufgaben zielorientiert unter Beachtung wirtschaftlicher, technischer, organisatorischer und zeitlicher Vorgaben selbständig planen und kundengerecht umsetzen sowie Dokumentationen kundengerecht anfertigen, zusammenstellen und modifizieren kann. Durch die Präsentation einschließlich Fachgespräch soll der Prüfling zeigen, daß er fachbezogene Probleme und Lösungskonzepte zielgruppengerecht darstellen, den für die Projektarbeit relevanten fachlichen Hintergrund aufzeigen sowie die Vorgehensweise im Projekt begründen kann. Dem Prüfungsausschuß ist vor der Durchführung der Projektarbeit das zu realisierende Konzept einschließlich einer Zeitplanung sowie der Hilfsmittel zur Präsentation zur Genehmigung vorzulegen. Die Projektarbeit einschließlich Dokumentation sowie die Projektpräsentation einschließlich Fachgespräch sollen jeweils mit 50 vom Hundert gewichtet werden.

(3) Der Prüfungsteil B besteht aus den drei Prüfungsbereichen Ganzheitliche Aufgabe I, Ganzheitliche Aufgabe II sowie Wirtschafts- und Sozialkunde.

(4) Für die Ganzheitliche Aufgabe I kommt insbesondere eine der nachfolgenden Aufgaben in Betracht:

1. Durchführen eines Angebotsvergleichs auf der Grundlage vorgegebener fachlicher und technischer Spezifikationen. Dabei soll der Prüfling zeigen, daß er unter Beachtung wirtschaftlicher, fachlicher und terminlicher Aspekte Angebote systematisch aufbereiten und auswerten sowie die getroffene Auswahl begründen kann;
2. Entwickeln eines Konzeptes zur Organisation des Datenschutzes, der Datensicherheit oder der Festlegung von Zugriffsrechten. Dabei soll der Prüfling zeigen, daß er unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen, organisatorischen Abläufe und Zuständigkeiten betriebliche Standards zum Einsatz von Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik entwickeln kann.

Für die Ganzheitliche Aufgabe II kommt insbesondere eine der nachfolgenden Aufgaben in Betracht:

1. Bewerten eines Systems der Informations- und Telekommunikationstechnik. Dabei soll der Prüfling zeigen, daß er die Leistungsmerkmale, Benutzerfreundlichkeit, Wirtschaftlichkeit und Erweiterbarkeit des Systems hinsichtlich definierter Anforderungen beurteilen kann;
2. Entwerfen eines Datenmodells für ein Anwendungsbeispiel. Dabei soll der Prüfling zeigen, daß er Kundenanforderungen in ein Datenmodell umsetzen kann;

3. benutzergerechtes Aufbereiten technischer Unterlagen. Dabei soll der Prüfling zeigen, daß er die zur Anwendung informations- und telekommunikationstechnischer Systeme notwendigen Inhalte fachsprachlicher, einschließlich englischsprachiger Bedienungsanleitungen, Dokumentationen und Handbücher benutzergerecht aufbereiten kann;
4. Vorbereiten einer Benutzerberatung unter Berücksichtigung auftragsspezifischer Wünsche anhand eines praktischen Falles. Dabei soll der Prüfling zeigen, daß er ein Beratungskonzept entwickeln und kundenorientiert handeln kann.

Im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde kommen Aufgaben, die sich auf praxisbezogene Fälle beziehen sollen, insbesondere aus folgenden Gebieten in Betracht:

allgemeine, wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge aus der Berufs- und Arbeitswelt.

(5) Für den Prüfungsteil B ist von folgenden zeitlichen Höchstwerten auszugehen:

1. für die Ganzheitlichen Aufgaben I und II je 90 Minuten,
2. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde 60 Minuten.

(6) Innerhalb des Prüfungsteiles B haben die Ganzheitlichen Aufgaben I und II gegenüber dem Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde jeweils das doppelte Gewicht.

(7) Sind im Prüfungsteil B die Prüfungsleistungen in bis zu zwei Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in einem weiteren Prüfungsbereich mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich ist das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

(8) Die Prüfung ist bestanden, wenn jeweils in den Prüfungsteilen A und B mindestens ausreichende Leistungen erbracht wurden. Werden die Prüfungsleistungen in der Projektarbeit einschließlich Dokumentation, in der Projektpräsentation einschließlich Fachgespräch oder in einem der drei Prüfungsbereiche mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

Sechster Teil Übergangs- und Schlußvorschriften

§ 28

Aufhebung von Vorschriften

Die bisher festgelegten Berufsbilder, Berufsbildungspläne und Prüfungsanforderungen für die Lehrberufe, Anlernberufe und vergleichbar geregelten Ausbildungsberufe, die in dieser Verordnung geregelt sind, insbesondere für den Ausbildungsberuf Datenverarbeitungskaufmann, sind nicht mehr anzuwenden.

§ 29

Übergangsregelung

(1) Auf Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, sind die bisherigen Vorschriften weiter anzuwenden, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren die Anwendung der Vorschriften dieser Verordnung.

(2) Für Berufsausbildungsverhältnisse, die bis zum 31. Dezember 1998 beginnen, können die Vertragsparteien die Anwendung der bisherigen Vorschriften vereinbaren.

§ 30

Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 1997 in Kraft.

Bonn, den 10. Juli 1997

Der Bundesminister für Wirtschaft

In Vertretung

Bünger

Anlage 4 Teil A
(zu § 23)

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zum Informatikkaufmann/zur Informatikkauffrau
– Sachliche Gliederung –

Abschnitt I: Gemeinsame Ausbildungsinhalte

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
1.	Der Ausbildungsbetrieb (§ 22 Abs. 1 Nr. 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur (§ 22 Abs. 1 Nr. 1.1)	a) Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang beschreiben b) Aufbau des ausbildenden Betriebes erläutern c) Art und Rechtsform des Betriebes erläutern d) die Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Verbänden, Behörden und Gewerkschaften beschreiben
1.2	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§ 22 Abs. 1 Nr. 1.2)	a) rechtliche Vorschriften zur Berufsausbildung erläutern, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsverhältnis erklären b) die Ausbildungsordnung mit dem betrieblichen Ausbildungsplan vergleichen c) die Notwendigkeit weiterer beruflicher Qualifizierung begründen d) berufliche Fortbildungsmöglichkeiten beschreiben und Aufstiegsmöglichkeiten nennen e) wesentliche Bestimmungen des Arbeits- und Tarifrechtes beschreiben und ihre Bedeutung für das Arbeitsverhältnis erklären f) eigene Entgeltabrechnung erläutern g) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungsrechtlichen oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 22 Abs. 1 Nr. 1.3)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
1.4	Umweltschutz (§ 22 Abs. 1 Nr. 1.4)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
2.	Geschäfts- und Leistungsprozesse (§ 22 Abs. 1 Nr. 2)	
2.1	Leistungserstellung und -verwertung (§ 22 Abs. 1 Nr. 2.1)	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
2.2	Betriebliche Organisation (§ 22 Abs. 1 Nr. 2.2)	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
2.3	Beschaffung (§ 22 Abs. 1 Nr. 2.3)	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
2.4	Markt- und Kundenbeziehungen (§ 22 Abs. 1 Nr. 2.4)	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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
		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
2.5	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 22 Abs. 1 Nr. 2.5)	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
3.	Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken (§ 22 Abs. 1 Nr. 3)	
3.1	Informieren und Kommunizieren (§ 22 Abs. 1 Nr. 3.1)	a) Informationsquellen, insbesondere technische Unterlagen, Dokumentationen und Handbücher, in deutscher und englischer Sprache aufgabenbezogen auswerten b) Gespräche situationsgerecht führen und Sachverhalte präsentieren, deutsche und englische Fachbegriffe anwenden c) Informationen aufgabenbezogen bewerten und auswählen d) Schriftverkehr durchführen und Protokolle anfertigen e) Daten und Sachverhalte visualisieren und Grafiken erstellen sowie Standardsoftware anwenden
3.2	Planen und Organisieren (§ 22 Abs. 1 Nr. 3.2)	a) Zeitplan und Reihenfolge der Arbeitsschritte für den eigenen Arbeitsbereich festlegen b) den eigenen Arbeitsplatz unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben und ergonomischer Aspekte gestalten c) Termine planen und abstimmen, Terminüberwachung durchführen d) Probleme analysieren und als Aufgabe definieren, Lösungsalternativen entwickeln und beurteilen e) unterschiedliche Lerntechniken anwenden f) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Arbeitsgestaltung vorschlagen g) Arbeits- und Organisationsmittel wirtschaftlich und ökologisch einsetzen
3.3	Teamarbeit (§ 22 Abs. 1 Nr. 3.3)	a) Aufgaben im Team planen, entsprechend den individuellen Fähigkeiten aufteilen, Zusammenarbeit aktiv gestalten b) Aufgaben im Team bearbeiten, Ergebnisse abstimmen und auswerten c) Möglichkeiten zur Konfliktregelung im Interesse eines sachbezogenen Ergebnisses anwenden

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
4.	Informations- und telekommunikationstechnische Produkte und Märkte (§ 22 Abs. 1 Nr. 4)	
4.1	Einsatzfelder und Entwicklungstrends (§ 22 Abs. 1 Nr. 4.1)	a) marktgängige Systeme der Informations- und Telekommunikationstechnik nach Einsatzbereichen, Leistungsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit unterscheiden b) Veränderungen von Einsatzfeldern für Systeme der Informations- und Telekommunikationstechnik aufgrund technischer, wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Entwicklungen feststellen c) technologische Entwicklungstrends von Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik feststellen sowie ihre wirtschaftlichen, sozialen und beruflichen Auswirkungen bewerten d) Auswirkungen der technologischen Entwicklung auf Lösungskonzepte aktueller informations- und telekommunikationstechnischer Systeme darstellen
4.2	Systemarchitektur, Hardware und Betriebssysteme (§ 22 Abs. 1 Nr. 4.2)	a) Systemarchitekturen und Hardwareschnittstellen marktgängiger informations- und telekommunikationstechnischer Systeme unterscheiden sowie Kompatibilität von Speicherbausteinen, Ein-/Ausgabekomponenten und Peripheriegeräten beurteilen b) verschiedene Speichermedien sowie Ein- und Ausgabegeräte nach Einsatzbereichen unterscheiden c) marktgängige Betriebssysteme, ihre Komponenten und ihre Anwendungsbereiche unterscheiden
4.3	Anwendungssoftware (§ 22 Abs. 1 Nr. 4.3)	a) Anwendungssoftware nach Einsatzbereichen unterscheiden b) Hardware- und Systemvoraussetzungen beurteilen c) Leistungsfähigkeit und Erweiterbarkeit beurteilen
4.4	Netze, Dienste (§ 22 Abs. 1 Nr. 4.4)	a) Hard- und Softwaresysteme sowie gängige Datenformate zur Datenübertragung unterscheiden b) Netzwerkarchitekturen unterscheiden c) Netzwerkbetriebssysteme nach Leistungsfähigkeit und Einsatzbereichen beurteilen d) Angebote von Informations- und Telekommunikationsdiensten und Konditionen zur Nutzung vergleichen e) systemtechnische Voraussetzungen für die Nutzung von Informations- und Telekommunikationsdiensten schaffen
5.	Herstellen und Betreuen von Systemlösungen (§ 22 Abs. 1 Nr. 5)	
5.1	Ist-Analyse und Konzeption (§ 22 Abs. 1 Nr. 5.1)	a) Hard- und Software-Ausstattung eines Arbeitsplatzsystems zur Bearbeitung betrieblicher Fachaufgaben ermitteln sowie Arbeitsablauf, Datenflüsse und Schnittstellen analysieren b) Anforderungen an ein Arbeitsplatzsystem unter Berücksichtigung der organisatorischen Abläufe und der Anforderungen der Benutzer feststellen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
		c) Hard- und Softwarekomponenten auswählen sowie Lösungsvarianten entwickeln und beurteilen d) Datenmodelle entwerfen e) die zu erbringende Leistung dokumentieren
5.2	Programmiertechniken (§ 22 Abs. 1 Nr. 5.2)	a) prozedurale und objektorientierte Programmiersprachen unterscheiden b) Programmierlogik und Programmiermethoden anwenden c) Anwendungen in einer Makro- oder Programmiersprache erstellen
5.3	Installieren und Konfigurieren (§ 22 Abs. 1 Nr. 5.3)	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
5.4	Datenschutz und Urheberrecht (§ 22 Abs. 1 Nr. 5.4)	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
5.5	Systempflege (§ 22 Abs. 1 Nr. 5.5)	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

Abschnitt II: Berufsspezifische Ausbildungsinhalte

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
6.	Branchenspezifische Leistungen (§ 22 Abs. 1 Nr. 6)	
6.1	Geschäftsprozesse (§ 22 Abs. 1 Nr. 6.1)	a) den Aufbau der Organisationseinheiten des Ausbildungsbetriebes sowie deren Funktionen und Kommunikationswege darstellen b) die wesentlichen betrieblichen Voraussetzungen für die Erstellung der Leistungen und deren Abnahme erläutern c) Abnehmer oder Kunden über die Leistungspalette informieren d) ausgewählte Arbeitsaufgaben in unterschiedlichen Organisationseinheiten unter Beachtung einschlägiger Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln ausführen e) mit internen und externen Stellen unter Beachtung von Geschäftsordnungen und geschäftlichen Gepflogenheiten zusammenarbeiten f) das Zusammenspiel von Leistungserstellung und Informationsfluß des Ausbildungsbetriebes erklären, mit dem Leistungsprozeß anfallende Daten erfassen und weiterleiten g) Systeme der Informations- und Telekommunikationstechnik zur Erledigung von Fachaufgaben einsetzen
6.2	Planung, Steuerung und Kontrolle (§ 22 Abs. 1 Nr. 6.2)	a) bei der Planung der Leistungserstellung mitwirken b) Geschäftsprozesse und Austauschbeziehungen analysieren, Daten zur Steuerung und Kontrolle der Leistungserstellung auswerten c) Störungen im Prozeß der Leistungserstellung in wirtschaftlicher und organisatorischer Hinsicht analysieren sowie Maßnahmen zu ihrer Behebung einleiten d) Verfahren und Vorschriften zur Qualitätssicherung anwenden
7.	Rahmenbedingungen für den Einsatz von Informations- und Telekommunikationstechnik (§ 22 Abs. 1 Nr. 7)	
7.1	Arbeitsorganisation und Organisationsentwicklung (§ 22 Abs. 1 Nr. 7.1)	a) Methoden der Arbeitsorganisation und -planung des Ausbildungsbetriebes beschreiben b) Zusammenhang zwischen Arbeitsorganisation, dem Einsatz von informations- und telekommunikationstechnischen Systemen und Rationalisierung bewerten c) Wirkungen des Einsatzes von Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik auf die Arbeitsorganisation und die Mitarbeiter an Beispielen des Ausbildungsbetriebes beschreiben d) Vorschläge zur Veränderung von Arbeitsabläufen im Zusammenhang mit der Einführung von Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik erarbeiten e) Methoden und Aufgaben der Organisationsentwicklung im Unternehmen erläutern f) Beteiligungsstrukturen und Mitwirkungsrechte bei der Einführung von informations- und telekommunikationstechnischen Systemen berücksichtigen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
7.2	Informationsorganisation (§ 22 Abs. 1 Nr. 7.2)	a) Ursachen für Störungen im betrieblichen Informationsfluß untersuchen und Gegenmaßnahmen vorschlagen b) Schnittstellen, Übergabeparameter und Schlüsselsysteme im betrieblichen Informationsfluß definieren und dokumentieren c) an der Entwicklung von arbeitsorganisatorischen, arbeitsgestalterischen und technischen Standards der betrieblichen Systeme der Informations- und Telekommunikationstechnik mitarbeiten und ihre Umsetzung kontrollieren d) Richtlinien und Handbücher für die Nutzung von Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik erarbeiten und aktualisieren
7.3	Personalwirtschaft (§ 22 Abs. 1 Nr. 7.3)	a) Verfahren und Einflußfaktoren der Personalplanung, -beschaffung und -abrechnung unter Gesichtspunkten ihrer organisatorischen Abwicklung erläutern b) betriebliche Maßnahmen der Personalführung, -betreuung und -entwicklung als Instrumente zur Mitarbeitermotivation und -qualifikation aufzeigen c) Auswirkungen des Einsatzes von Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik auf Qualifikationsanforderungen und -struktur feststellen; Ergebnisse für Planung und Durchführung von Aus- und Weiterbildung im Unternehmen aufbereiten
7.4	Rechnungswesen und Controlling (§ 22 Abs. 1 Nr. 7.4)	a) Aufgaben, Rechtsgrundlagen des Rechnungswesens erläutern b) Aufgaben und Verfahren der Kosten- und Leistungsrechnung darstellen sowie die Verbindung zur Buchführung am Beispiel des Ausbildungsbetriebes erläutern c) Voll- und Teilkostenrechnungen sowie Wirtschaftlichkeitsberechnungen durchführen, Ergebnisse für betriebliche Entscheidungen anwenden d) Daten für die Betriebsabrechnung erheben und abgrenzen e) Informations- und Steuerungsinstrumente des Controllings an Beispielen des Einsatzes von informations- und telekommunikationstechnischen Systemen anwenden f) Kennziffern für die Auslastung und den wirtschaftlichen Einsatz von informations- und telekommunikationstechnischen Systemen ermitteln und als Planungsgrundlage bei der Einführung oder Anpassung von Systemen verwenden
8.	Projektplanung und -durchführung (§ 22 Abs. 1 Nr. 8)	
8.1	Anforderungsanalyse (§ 22 Abs. 1 Nr. 8.1)	a) Fachaufgaben und betriebliche Funktionsbereiche im Hinblick auf die Möglichkeiten des Einsatzes von Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik analysieren b) Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation sowie die damit verbundenen Datenflüsse und Schnittstellen analysieren

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
		c) Systeme der Informations- und Telekommunikationstechnik des Ausbildungsbetriebes auf ihre Eignung, Erweiterbarkeit und Wirtschaftlichkeit zur Lösung von Fachaufgaben beurteilen d) Anforderungsanalysen in Zusammenarbeit mit den beteiligten Organisationseinheiten und unter Berücksichtigung von Mitwirkungsrechten durchführen
8.2	Konzeption (§ 22 Abs. 1 Nr. 8.2)	a) Hard- und Softwarekonfiguration festlegen; Vernetzungen planen b) Ein- und Ausgabeformate, Dateien und Verarbeitungsalgorithmen festlegen c) Datenmodelle entwickeln sowie Datenbankstrukturen festlegen d) Benutzerkommunikation und Bedienoberflächen unter Beachtung ergonomischer Gesichtspunkte konzipieren e) Standard- und Individuallösungen unter Aspekten der Wirtschaftlichkeit, Erweiterbarkeit und des Wartungsaufwandes konzipieren f) Lösungsvarianten unter Berücksichtigung fachlicher, wirtschaftlicher, arbeitsorganisatorischer und sozialer Aspekte entwickeln und bewerten g) Pflichtenhefte für die Einführung oder Anpassung von Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik erstellen
8.3	Projektvorbereitung (§ 22 Abs. 1 Nr. 8.3)	a) Projektplanung zur Einführung oder Anpassung von Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik, insbesondere für Teilaufgaben Personal-, Sachmittel-, Termin- und Kostenplanung, durchführen b) Kosten- und Nutzenrechnung für Investitionen zur Einführung von Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik erstellen sowie Kapitalbedarfsrechnungen durchführen c) die geplante Einführung oder Änderung von Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik hinsichtlich der Auswirkungen auf die Qualifikationsanforderungen an die Benutzer und die Arbeitsintensität beurteilen d) Konzepte für Systemlösungen präsentieren
8.4	Projektdurchführung (§ 22 Abs. 1 Nr. 8.4)	a) Vorgehensmodell und betriebliche Standards zur Projektdurchführung bei unterschiedlichen Aufgabenstellungen anwenden b) Projektdurchführung mit den beteiligten Organisationseinheiten des Ausbildungsbetriebes unter Berücksichtigung der Auswirkungen auf die Betriebsabläufe abstimmen c) betriebliche Voraussetzungen für die Abwicklung von Auftragsleistungen herstellen d) Zielerreichung kontrollieren, insbesondere Soll-Ist-Vergleiche aufgrund der Planungsdaten durchführen e) Projektabläufe analysieren und Verbesserungsvorschläge entwickeln f) Projektablauf sowie Qualitätskontrollen und technische Prüfungen dokumentieren

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
9.	Beschaffen und Bereitstellen von Systemen (§ 22 Abs. 1 Nr. 9)	
9.1	Einkauf (§ 22 Abs. 1 Nr. 9.1)	a) Leistungen ausschreiben b) Bezugsquellen ermitteln c) Gespräche mit Anbietern und Lieferanten systematisch vorbereiten, führen und nachbereiten d) Vertragsverhandlungen führen und Verträge abschließen
9.2	Auftragsabwicklung (§ 22 Abs. 1 Nr. 9.2)	a) Vertragserfüllung überwachen b) erbrachte Leistungen prüfen, bewerten und abnehmen c) Maßnahmen bei Leistungsstörungen einleiten
9.3	Installation und Optimierung (§ 22 Abs. 1 Nr. 9.3)	a) Systemlösungen nach Maßgabe der betrieblichen Erfordernisse einrichten und anpassen b) Vorschläge für Leistungsverbesserungen betrieblicher Systemlösungen erarbeiten und umsetzen c) ein Entwicklungssystem zur Erstellung von Anwendungslösungen anwenden d) Systemlösungen in Zusammenarbeit mit den Benutzern einführen
9.4	Systemverwaltung (§ 22 Abs. 1 Nr. 9.4)	a) Benutzerzugänge für branchenspezifische Informationsdienste und Expertensysteme einrichten und die Kostenentwicklung dokumentieren b) Datenbanken an veränderte Anforderungen anpassen c) Methoden zur fach- und benutzergerechten Pflege und Verwaltung von Datenbeständen sowie zur Sicherung der Datenintegrität entwickeln d) Maßnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit und des Datenschutzes planen und in Zusammenarbeit mit den Benutzern umsetzen e) Systemressourcen verwalten und Benutzern zuteilen f) informations- und telekommunikationstechnisches Inventar und Verbrauchsmaterial verwalten
10.	Benutzerberatung und -unterstützung (§ 22 Abs. 1 Nr. 10)	
10.1	Ergonomie (§ 22 Abs. 1 Nr. 10.1)	a) Bildschirmarbeitsplätze nach ergonomischen Gesichtspunkten prüfen und einrichten b) Benutzer über die Möglichkeiten zur Vermeidung gesundheitlicher Risiken im Umgang mit Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik beraten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
10.2	Anwendungsprobleme (§ 22 Abs. 1 Nr. 10.2)	a) Hard- und Softwarefehler, Bedienungsfehler und Probleme der Informations- und Arbeitsorganisation voneinander abgrenzen b) Störungen nach Art, Umfang und Häufigkeit analysieren und dokumentieren c) Anwendungsprobleme unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit, technischer Realisierbarkeit und Schulungsaufwand lösen d) Verbesserungen bei der Nutzung von Anwendungssystemen in Zusammenarbeit mit den Benutzern erarbeiten
10.3	Einweisen und Schulen (§ 22 Abs. 1 Nr. 10.3)	a) Benutzer in die Bedienung und Nutzung der Systeme einweisen und beraten b) Bedienungsunterlagen und Hilfe-Programme zur Benutzerunterstützung auswählen und bereitstellen c) Benutzerschulungen planen und durchführen

Abschnitt III: Fachbereichsspezifische Ausbildungsinhalte

1. Industrie

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
6.	Branchenspezifische Leistungen (§ 22 Abs. 1 Nr. 6)	
6.1	Geschäftsprozesse (§ 22 Abs. 1 Nr. 6.1)	a) das Zusammenspiel von Material-, Waren- und Informationsfluß darstellen b) für den Ausbildungsbetrieb typische Beschaffungsvorgänge durchführen, insbesondere aa) Bedarf ermitteln bb) Bezugsquellen ermitteln und prüfen cc) Angebote einholen und vergleichen dd) Bestellungen bearbeiten und überwachen c) betriebstypische Formen der Lagerhaltung abgrenzen d) Produkte und Produktionsverfahren erläutern und bei der Produktionsvorbereitung mitwirken e) vertriebliche Aufgaben durchführen, insbesondere aa) Anfragen bearbeiten und Angebote erstellen bb) Aufträge annehmen und bearbeiten f) Daten für das Rechnungswesen bereitstellen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
6.2	Planung, Steuerung und Kontrolle (§ 22 Abs. 1 Nr. 6.2)	a) Maßnahmen und Methoden des Ausbildungsbetriebes zur Planung, Steuerung und Kontrolle der Leistungserstellung darstellen b) den Prozeß der Leistungserstellung in wirtschaftlicher und organisatorischer Hinsicht analysieren, Störungen feststellen und Gegenmaßnahmen einleiten c) die Auswirkungen von betrieblichen Strukturveränderungen, insbesondere beim Technik- und Rohstoffeinsatz und bei Maßnahmen zum Umweltschutz, analysieren und bewerten

2. Handel

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
6.	Branchenspezifische Leistungen (§ 22 Abs. 1 Nr. 6)	
6.1	Geschäftsprozesse (§ 22 Abs. 1 Nr. 6.1)	a) das Zusammenspiel von Waren- und Informationsfluß des Ausbildungsbetriebes erläutern b) Einkaufsvorgänge durchführen, insbesondere - aa) Bezugsquellen ermitteln - bb) Lieferanten und Artikel auswählen - cc) bei der Gestaltung von Sortimenten und Preisen mitwirken - dd) Mengen und Zeiten disponieren, Lieferungen überwachen c) Lagerbestände überprüfen, Warenein- und -ausgang überwachen sowie Lagerdaten aktualisieren d) Verkaufs- und Bestandsdaten erfassen und auswerten e) Marktanalyse durchführen, Preise, Leistungen und Konditionen von Wettbewerbern auswerten f) Warenwirtschaftssysteme für Einkauf, Lagerhaltung und Verkauf sowie deren Leistungsfähigkeit beurteilen g) Zahlungsverkehr überwachen
6.2	Planung, Steuerung und Kontrolle (§ 22 Abs. 1 Nr. 6.2)	a) Geschäftsprozesse und Austauschbeziehungen des Unternehmens zu Kunden, Lieferanten, Organisationen und Banken sowie deren Unterstützung durch das informations- und telekommunikationstechnische System aufzeigen b) Störungen im Geschäftsprozeß, insbesondere bei Lieferverzug, feststellen und Gegenmaßnahmen einleiten c) an Maßnahmen zur Planung, Steuerung und Kontrolle der Warenwirtschaft mitwirken

3. Banken

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
6.	Branchenspezifische Leistungen (§ 22 Abs. 1 Nr. 6)	
6.1	Geschäftsprozesse (§ 22 Abs. 1 Nr. 6.1)	a) Aufgaben und Ablauf des Zahlungsverkehrs im ausbildenden Betrieb erläutern b) bei der Abwicklung des Zahlungsverkehrs, insbesondere bei der Kontoführung, dem Inlandszahlungsverkehr, dem dokumentären und nicht dokumentären Auslandsgeschäft, mitwirken c) Arten und Bedeutung der Geld- und Kapitalanlage erläutern, insbesondere die Anlage auf Konten und Wertpapieren d) bei der Abwicklung von Wertpapiergeschäften mitwirken e) Arten und Bedeutung von Kreditgeschäften abgrenzen und bei der Bearbeitung und Prüfung mitwirken
6.2	Planung, Steuerung und Kontrolle (§ 22 Abs. 1 Nr. 6.2)	a) Geschäftsprozesse und Austauschbeziehungen des Unternehmens zu Kunden und Partnern sowie deren Unterstützung durch das informations- und telekommunikationstechnische System erklären b) informations- und telekommunikationstechnische Maßnahmen und Methoden des Ausbildungsbetriebes zur Planung, Steuerung und Kontrolle der Leistungserstellung, insbesondere Managementinformationssysteme und datenverarbeitungsgestütztes Controlling, nutzen c) an Maßnahmen zur Planung, Steuerung und Kontrolle der Leistungserstellung mitwirken, insbesondere Analysedaten sowie Daten zur Kundenberatung und Kundenbilanzauswertung beschaffen und erfassen d) Maßnahmen des Ausbildungsbetriebes zur Qualitätssicherung erläutern, insbesondere Kundenanforderungen und Leistungsangebot der Bank vergleichen e) interne Vorschriften zur Qualitätssicherung, insbesondere Arbeitsanweisungen und Revisionsvorschriften, anwenden f) Prozesse der Leistungserstellung in wirtschaftlicher und organisatorischer Hinsicht analysieren, Störungen feststellen und Gegenmaßnahmen einleiten

4. Versicherungen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
6.	Branchenspezifische Leistungen (§ 22 Abs. 1 Nr. 6)	
6.1	Geschäftsprozesse (§ 22 Abs. 1 Nr. 6.1)	a) Versicherungsprodukte aus den Sparten Lebens- und Unfall-, Kranken- und Schadensversicherung gegeneinander abgrenzen b) bei der Ermittlung und Fortschreibung der Marktsegmente mitwirken c) Kontakte zu Kunden und Interessenten systematisch vorbereiten d) Kunden unter Berücksichtigung von Produktqualität, Kundennutzen und -zufriedenheit beraten e) Aufgaben in der Antragsbearbeitung übernehmen, insbesondere in den Bereichen Beratung und Risikoanalyse; Problemlösungen vorschlagen f) Versicherungsverträge unter Berücksichtigung von Risikoänderungen sowie der Maßgabe der Erhaltung der Wertbeständigkeit des Versicherungsschutzes und die Bestandserhaltung überwachen
6.2	Planung, Steuerung und Kontrolle (§ 22 Abs. 1 Nr. 6.2)	a) versicherungsspezifische Rechtsgrundlagen sowie betriebliche Regelungen anwenden b) Daten, insbesondere aus den Funktionsbereichen Antrag, Vertrag und Leistung sowie zu den betrieblichen Zielen der ertragsorientierten Steuerung, aufbereiten und auswerten c) den Einsatz von informations- und telekommunikationstechnischen Systemen prüfen und Verbesserungen vorschlagen

5. Krankenhaus

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
6.	Branchenspezifische Leistungen (§ 22 Abs. 1 Nr. 6)	
6.1	Geschäftsprozesse (§ 22 Abs. 1 Nr. 6.1)	a) Struktur und Kommunikationswege der Organisationseinheiten, insbesondere für die Bereiche Pflege, Diagnostik, Therapie, Versorgung und Verwaltung, unterscheiden b) Patientendaten erfassen und verwalten, insbesondere Krankenakten anlegen sowie Belege und patientenbezogene Dokumente erstellen und weiterleiten c) an der Organisation von Versorgungsabläufen mitwirken d) die für die Abrechnung mit den Kostenträgern relevanten Daten erfassen und für das Rechnungswesen und die Statistik aufbereiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1	2	3
		e) Materialbedarfsplanungen durchführen, insbesondere Medikamente und Verbrauchsgüter unter Berücksichtigung von Bestell- und Lagerfristen beschaffen f) bei der Personaleinsatzplanung und ihrer Abstimmung zwischen den Bereichen ärztliche Versorgung, Pflege und Verwaltung mitwirken g) Zugänge zu Online-Diensten der medizinischen Dokumentation herstellen sowie medizinische Dokumentationen beschaffen und verwalten h) krankenhausspezifische informations- und telekommunikationstechnische Systeme, insbesondere zum Patientenmanagement, zur Dienst- und Terminplanung, zur Befundverwaltung und medizinischen Dokumentation, anwenden
6.2	Planung, Steuerung und Kontrolle (§ 22 Abs. 1 Nr. 6.2)	a) die für die Krankenhausorganisation wesentlichen Aufgaben analysieren und mit den jeweiligen Organisationseinheiten Verfahren zur Erfassung und Bewertung der erbrachten Leistung entwickeln und einsetzen b) den Einsatz von Informations- und Telekommunikationssystemen, insbesondere in den Bereichen Terminüberwachung, Medikamentenverbrauch und Patientenverwaltung, analysieren und Verbesserungen vorschlagen c) Störungen im Verwaltungsablauf analysieren und mit den Organisationseinheiten Gegenmaßnahmen entwickeln

Anlage 4 Teil B

(zu § 23)

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Informatikkaufmann/zur Informatikkauffrau – Zeitliche Gliederung –

1. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt 3 bis 4 Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

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

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt 3 bis 5 Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 2.1 Leistungserstellung und -verwertung, Lernziele a, c und d,
- 2.4 Markt- und Kundenbeziehungen, Lernziele c, f und g,
- 6.1 Geschäftsprozesse (Abschnitt II)

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt 2 bis 4 Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 2.5 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle, Lernziele a und d,
- 5.2 Programmiertechniken

zu vermitteln.

(4) In einem Zeitraum von insgesamt 1 bis 2 Monaten sind in Verbindung mit den Absätzen 1 bis 3 schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der 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

zu vermitteln.

2. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt 3 bis 5 Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 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

zu vermitteln sowie in Verbindung damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 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
- fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt 3 bis 5 Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 6.1 Geschäftsprozesse (Abschnitt III),
- 6.2 Planung, Steuerung und Kontrolle (Abschnitt II) in Verbindung mit Berufsbildposition 6.2 (Abschnitt III) für die jeweilige Branche
- 7.1 Arbeitsorganisation und Organisationsentwicklung, Lernziele a bis c,
- 7.2 Informationsorganisation, Lernziele a und b,
- 7.4 Rechnungswesen und Controlling, Lernziele a, b und d,

zu vermitteln sowie in Verbindung damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der nachfolgenden Berufsbildpositionen

- 3.1 Informieren und Kommunizieren,
 - 6.1 Geschäftsprozesse (Abschnitt II)
- fortzuführen.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt 3 bis 5 Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 4.4 Netze, Dienste,
- 5.4 Datenschutz und Urheberrecht,
- 5.5 Systempflege,
- 9.1 Einkauf,
- 9.2 Auftragsabwicklung,
- 9.3 Installation und Optimierung,
- 9.4 Systemverwaltung,
- 10.1 Ergonomie,
- 10.2 Anwendungsprobleme

zu vermitteln sowie in Verbindung damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der nachfolgenden Berufsbildpositionen

- 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 1.4 Umweltschutz, Lernziele b bis d,
 - 3.1 Informieren und Kommunizieren,
 - 5.1 Ist-Analyse und Konzeption,
 - 5.2 Programmiertechniken,
 - 6. branchenspezifische Leistungen (Abschnitt III)
- fortzuführen.

3. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt 3 bis 4 Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 7.3 Personalwirtschaft, Lernziele b und c,
- 10.3 Einweisen und Schulen

zu vermitteln sowie in Verbindung damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der nachfolgenden Berufsbildpositionen

- 3.1 Informieren und Kommunizieren,
 - 4. informations- und telekommunikationstechnische Produkte und Märkte,
 - 6. branchenspezifische Leistungen (Abschnitt III)
- fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt 3 bis 4 Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 7.1 Arbeitsorganisation und Organisationsentwicklung, Lernziele d, e und f,
- 7.2 Informationsorganisation, Lernziele c und d,
- 7.3 Personalwirtschaft, Lernziel a,
- 7.4 Rechnungswesen und Controlling, Lernziele c, e und f,

zu vermitteln sowie in Verbindung damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 3. Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken,
- 6. branchenspezifische Leistungen (Abschnitt III)

fortzuführen.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt 4 bis 6 Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.2 Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht, Lernziele c und d,
- 8. Projektplanung und -durchführung

zu vermitteln sowie in Verbindung damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.4 Umweltschutz,
- 3. Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken,
- 6. branchenspezifische Leistungen (Abschnitt III)
- 7.4 Rechnungswesen und Controlling,
- 9. Beschaffen und Bereitstellen von Systemen

fortzuführen.

Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Informatikkaufmann/Informatikkauffrau (Beschuß der Kultusministerkonferenz vom 25. April 1997)

Teil I Vorbemerkungen

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK) beschlossen worden.

Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie) abgestimmt. Das Abstimmungsverfahren ist durch das „Gemeinsame Ergebnisprotokoll vom 30. Mai 1972“ geregelt. Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluß auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Der Rahmenlehrplan ist bei zugeordneten Berufen in eine berufsfeldbreite Grundbildung und eine darauf aufbauende Fachbildung gegliedert.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans, die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung regeln, werden die Abschlußqualifikation in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie – in Verbindung mit Unterricht in weiteren Fächern – der Abschluß der Berufsschule vermittelt. Damit werden wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beschäftigung sowie für den Eintritt in schulische und berufliche Fort- und Weiterbildungsgänge geschaffen.

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Selbständiges und verantwortungsbewußtes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung wird vorzugsweise in solchen Unterrichtsformen vermittelt, in denen es Teil des methodischen Gesamtkonzeptes ist. Dabei kann grundsätzlich jedes methodische Vorgehen zur Erreichung dieses Zieles beitragen; Methoden, welche die Handlungskompetenz unmittelbar fördern, sind besonders geeignet und sollten deshalb in der Unterrichtsgestaltung angemessen berücksichtigt werden.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, daß das im Rahmenlehrplan berücksichtigte Ergebnis der fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleibt.

Teil II Bildungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemeine Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln.

Die Berufsschule hat eine berufliche Grund- und Fachbildung zum Ziel und erweitert die vorher erworbene allgemeine Bildung. Damit will sie zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung befähigen. Sie richtet sich dabei nach den für diese Schulart geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden einzelnen staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Berufsordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK)
- Ausbildungsordnungen des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschuß der KMK vom 15. März 1991) hat die Berufsschule zum Ziel,

- eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet;
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln;
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken;
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewußt zu handeln.

Zur Erreichung dieser Ziele muß die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont;
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln;
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden;
- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern;
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und soweit es im Rahmen berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit wie z. B.

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
- Friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlage sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte

eingehen.

die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von Handlungskompetenz gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Fähigkeit des einzelnen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht, durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

H a n d l u n g s k o m p e t e n z entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Humankompetenz (Personalkompetenz) und Sozialkompetenz.

F a c h k o m p e t e n z bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

H u m a n k o m p e t e n z (Personalkompetenz) bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfaßt personale Eigenschaften wie Selbständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewußtsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

S o z i a l k o m p e t e n z bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen, zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewußt auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

M e t h o d e n - u n d L e r n k o m p e t e n z erwachsen aus einer ausgewogenen Entwicklung dieser drei Dimensionen.

K o m p e t e n z bezeichnet den Lernerfolg in bezug auf den einzelnen Lernenden und seine Befähigung zu eigenverantwortlichem Handeln in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen. Demgegenüber wird unter Qualifikation der Lernerfolg in bezug auf die Verwertbarkeit, das heißt aus der Sicht der Nachfrage in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen, verstanden (vgl. Deutscher Bildungsrat, Empfehlungen der Bildungskommission zur Neuordnung der Sekundarstufe II).

Teil III Didaktische Grundsätze

Die Zielsetzung der Berufsausbildung erfordert es, den Unterricht an einer auf die Aufgaben der Berufsschule zugeschnittenen Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes, berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen geschaffen für das Lernen in und aus der Arbeit. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, daß die Beschreibung der Ziele und die Auswahl der Inhalte berufsbezogen erfolgt.

Auf der Grundlage lerntheoretischer und didaktischer Erkenntnisse werden in einem pragmatischen Ansatz für die Gestaltung handlungsorientierten Unterrichts folgende Orientierungspunkte genannt:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind (Lernen für Handeln).
- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen (Lernen durch Handeln).
- Handlungen müssen von den Lernenden möglichst selbständig geplant, durchgeführt, überprüft, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte einbeziehen.
- Handlungen müssen in die Erfahrungen der Lernenden integriert und in bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen reflektiert werden.
- Handlungen sollen auch soziale Prozesse, zum Beispiel der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, einbeziehen.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschrankt. Es läßt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Das Unterrichtsangebot der Berufsschule richtet sich an Jugendliche und Erwachsene, die sich nach Vorbildung, kulturellem Hintergrund und Erfahrungen aus den Ausbildungsbetrieben unterscheiden. Die Berufsschule kann ihren Bildungsauftrag nur erfüllen, wenn sie diese Unterschiede beachtet und Schülerinnen und Schüler – auch benachteiligte oder besonders begabte – ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

Teil IV Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Informatikkaufmann/zur Informatikkauffrau ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung im Bereich der Informations- und Telekommunikationstechnik vom 10. Juli 1997 (BGBl. I S. 1741) abgestimmt.

Für den Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde wesentlicher Lehrstoff der Berufsschule wird auf der Grundlage der „Elemente für den Unterricht der Berufsschule im Bereich Wirtschafts- und Sozialkunde gewerblich-technischer Ausbildungsberufe“ (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18. Mai 1984) vermittelt.

Der vorliegende Rahmenlehrplan geht von folgenden schulischen Zielen aus:

Der Ausbildungsberuf Informatikkaufmann/Informatikkauffrau hat mit den anderen IT-Berufen (Fachinformatiker/Fachinformatikerin, IT-System-Kaufmann/IT-System-Kauffrau und IT-System-Elektroniker/IT-System-Elektronikerin) eine Basis gemeinsamer berufsübergreifender Qualifikations- und Bildungsziele (Kernqualifikationen, siehe Ausbildungsordnung). Diese Ziele beziehen sich auf Informations- und Telekommunikationstechnologien sowie betriebswirtschaftliche Geschäftsprozesse. Daneben gibt es berufsspezifische Qualifikations- und Bildungsziele (Fachqualifikationen, siehe Ausbildungsordnung), die das eigene Berufsprofil bilden. Die berufsübergreifenden und berufsspezifischen Qualifikations- und Bildungsziele sind nach Lernfeldern geordnet.

Die Zielformulierung konkretisiert das jeweilige Lernfeld und ist handlungsorientiert formuliert. Die Inhalte sind so abstrakt gehalten, daß sie technische Weiterentwicklungen umfassen. Die Reihenfolge der Lernfelder, der Ziele, der Oberbegriffe und der Inhalte stellt keine inhaltliche oder sachliche Gliederung dar.

Die Vermittlung der Qualifikations- und Bildungsziele soll an exemplarischen berufsorientierten Aufgabenstellungen lernfeldübergreifend handlungs- und projektorientiert erfolgen. Die Geschäftsprozesse des Lernfeldes 2 werden im Lernfeld 6 an kaufmännischen Themen vertieft und informationstechnisch aufbereitet.

Zum Berufsbild des Informatikkaufmanns/der Informatikkauffrau gehören insbesondere:

- Betriebswirtschaftliche, volkswirtschaftliche und organisatorische Grundlagen von Geschäftsprozessen, Kenntnis und Analyse des sozialen Umfeldes von Unternehmungen
- Projektbezogene Beschaffung, Auswertung und Präsentation von Informationen. Auswahl und Anwendung geeigneter Arbeitsmethoden. Nutzung von allgemein zugänglichen Informationsdiensten
- Kenntnis und Anwendung geeigneter Programmentwicklungsmethoden. Entwicklung von Datenbankkonzepten auf Grundlage des Projektmanagements, bekannter Datenbankmodelle und geeigneter Datenbankentwicklungsumgebungen
- Definition und Analyse von Benutzeranforderungen im Kontext eines Beschaffungsprozesses für einfache und vernetzte Informations- und Kommunikationssysteme. Kenntnis der informationstechnischen Grundlagen, des Aufbaus und der Funktionsweise von IT-Systemen. Benutzerorientierte, sowohl auf die Fachabteilung als auch auf das DV-Konzept der Unternehmung abgestimmte Konfiguration von IT-Systemen. Inbetriebnahme und Nutzung von einfachen und vernetzten Informations- und Kommunikationssystemen. Integrative Anwendung englischer Fachbegriffe.

Teil V Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Informatikkaufmann/Informatikkauffrau

Lernfelder	Zeiträume			
	gesamt	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1 Der Betrieb und sein Umfeld	20	20		
2 Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation	80	80		
3 Informationsquellen und Arbeitsmethoden	40	40		
4 Einfache IT-Systeme	80	80		
5 Fachliches Englisch	60	20	20	20
6 Entwickeln und Bereitstellen von Anwendungssystemen	240	80	80	80
7 Vernetzte IT-Systeme	100		60	40
8 Markt- und Kundenbeziehungen	100		40	60
9 Öffentliche Netze, Dienste	40		40	
10 Betreuen von IT-Systemen	40			40
11 Rechnungswesen und Controlling	80		40	40
Summen	880	320	280	280

Lernfeld 1: Der Betrieb und sein Umfeld	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 20 Stunden
Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler können gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge beschreiben. Ausgehend von der Stellung des Betriebes im Wirtschaftssystem erschließen sie sich die zur Leistungserstellung notwendigen Produktionsfaktoren. Sie erkennen, daß in industrialisierten Volkswirtschaften Leistungen arbeitsteilig erbracht werden und daß die Leistungserstellung durch Marktstrukturen, durch das Verhalten der Marktteilnehmer und durch den Staat als Ordnungsfaktor beeinflusst wird. Inhalte: Stellung eines Betriebes in Wirtschaft und Gesellschaft - Ziele und Aufgaben - Produktionsfaktoren und Faktorkombination - Arbeitsteilung in der Wirtschaft Marktstrukturen und ihre Auswirkungen - Marktarten und Marktformen - Anbieter- und Nachfrageverhalten - Preisbildung Kooperation und Konzentration Grundzüge staatlicher Wettbewerbspolitik	
Lernfeld 2: Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, anhand von Leistungs-, Geld- und Informationsflüssen branchentypische Geschäftsprozesse zu analysieren und modellhaft abzubilden. Darauf aufbauend gestalten sie für einen Geschäftsprozeß eine prozeßorientierte Ablauforganisation und stellen Zusammenhänge zu den betrieblichen Funktionen her. Sie beschreiben die Auswirkungen des Prozesses auf die Aufbauorganisation. Den gestalteten Prozeß überprüfen sie anhand von ausgewählten Indikatoren. Inhalte: Analyse von Leistungs-, Geld- und Informationsflüssen - zwischen Lieferanten und Unternehmen - innerhalb des Unternehmens - zwischen Unternehmen und seinen Kunden Gestaltung von Geschäftsprozessen - prozeßorientierte Ablauforganisation - prozeßgebundene betriebliche Grundfunktionen, z. B.: - Marketing und Vertrieb - Beschaffung - Lagerhaltung - Leistungserstellung - prozeßunabhängige betriebliche Querschnittsfunktionen - Informationswirtschaft - Finanzwirtschaft - Personalwirtschaft - Formen der Aufbauorganisation Kontrolle von Geschäftsprozessen - Erfolgsfaktoren - Prozeßkosten	

Lernfeld 3: Informationsquellen und Arbeitsmethoden	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden
Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, einen Arbeitsauftrag zu analysieren, Informationsquellen zweckgemäß auszuwählen, zu erschließen und gezielt zu nutzen. Sie organisieren ihre eigene Arbeit bewußt, wenden Arbeitstechniken an und arbeiten effizient und kooperativ zusammen. Sie bedienen sich der dem aktuellen Stand entsprechenden Medien, vergleichen Informationsangebote und beurteilen deren Informationsgehalt und Wirtschaftlichkeit. Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, Informationen sach- und adressatengerecht aufzubereiten und zu präsentieren. Sie organisieren die Informationsbeschaffung selbständig und aktualisieren kontinuierlich ihren jeweiligen Informationsstand.	
Inhalte: Arbeitstechniken - Selbstorganisation der Arbeit - Arbeitsaufträge - Arbeitspläne - Teamarbeit - Kommunikationsregeln - Kreativitätstechniken Informationsbeschaffung und -verwertung - Informationsquellen - Eignung von Informationsquellen - Verarbeitung und Aufbereitung von Informationen Weitergabe von aufbereiteten Informationen - Adressatengerechte Präsentationsformen - Dokumente und Dateien	

Lernfeld 4: Einfache IT-Systeme	1. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 80 Stunden
Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler sollen einzelne IT-Systeme in Einzel- bzw. Teamarbeit für einen Auftrag unter Berücksichtigung der Sicherheitsvorschriften planen, Komponenten begründet auswählen, installieren, konfigurieren, in Betrieb nehmen, dokumentieren, präsentieren und handhaben. Dazu ist/sind - Strukturen und Elemente von IT-Systemen, -Produkten und -Leistungen zu beschreiben - Grundlagen der Informationsverarbeitung in IT-Systemen zu erläutern - systembezogene elektrotechnische Größen zu kennen - Komponenten der Systemsoftware zu beschreiben - Anwendungs- und Systemsoftware zu installieren, zu konfigurieren und zu handhaben. Die Schülerinnen und Schüler sollen Entwicklungstrends von IT-Systemen und -Leistungen kennen sowie soziale Auswirkungen beschreiben.	
Inhalte: Konzeption - Kundenanforderung - IT-Produkte und Leistungen - Dokumentation Hardwareaufbau und -konfiguration - Baugruppen - Zusammenwirken von Hardwarekomponenten - Umweltverträglichkeit Informationsverarbeitung in IT-Systemen - Bedeutung und Darstellungsformen der Information - Zahlensysteme - Codes - Logische Grundfunktionen der Digitaltechnik Elektrotechnische Grundkenntnisse - Elektrische Grundgrößen - Elektrostatik - Analoge und digitale Signale - Elektromagnetische Verträglichkeit Software - Systemsoftware - Anwendungssoftware Inbetriebnahme und Übergabe - Systemart - Fehlersuche - Systemdokumentation und Präsentation	
Lernfeld 5: Fachliches Englisch	1. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 20 Stunden 2. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 20 Stunden 3. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 20 Stunden
Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler sollen die für ihren Fachbereich notwendigen englischen Fachbegriffe und Ausdrucksformen kennen, um sie bei der Nutzung von Dokumentationen sachadäquat im Sinne der zu lösenden Aufgabe anwenden zu können.	
Inhalte: Beschreibung von IT-Systemen Einbau- und Bedienungsanleitungen (Hardware) Benutzeroberflächen, Bedienerführungen und Anweisungen (Software) Informationsaustausch	

Lernfeld 6:	Entwickeln und Bereitstellen von Anwendungssystemen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden 2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden 3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Zielformulierung:		
Die Schülerinnen und Schüler werden befähigt, in Projekten bei der Analyse, dem Entwurf, der Realisierung und der Bereitstellung von betrieblichen Anwendungssystemen mitzuwirken.		
Sie entwerfen systematisch und sachgerecht Lösungen für didaktisch reduzierte kaufmännische Anwendungen. Sie entwickeln und dokumentieren dazu Programme auf der Basis grundlegender Algorithmen und Datenstrukturen unter Nutzung einer Softwareentwicklungsumgebung.		
Sie entwickeln und nutzen Datenbankanwendungen auf der Grundlage eines Datenmodells, das betriebswirtschaftliche Sachverhalte abbildet. Sie können Datenschutz- und -sicherungskonzepte exemplarisch anwenden.		
Inhalte:		
		1 Jahr Zeitrichtwert 30 Std.
Projektierung von betrieblichen Anwendungssystemen - Projektmanagement und -organisation - Vorgehensmodell der Systementwicklung z. B. Phasenmodell, Modell zum Prototyping - Methoden der Ist-Analyse betrieblicher Prozesse und des IT-Systems - Methoden und Werkzeuge zum Entwurf z. B. Methoden des Fachentwurfs und des IT-Grobentwurfs, ergonomische Gestaltung von Software, Methoden der Wirtschaftlichkeitsvergleiche - Werkzeuge zur Dokumentation		
		50 Std.
Programmentwicklung und -anpassung - Algorithmen und Datenstrukturen - Beschreibungsverfahren - Grundlagen der strukturierten und objektorientierten Programmierung - Softwareentwicklungsumgebung		
Datenbankentwicklung und -anpassung - Architektur von Datenbanksystemen - Datenmodellierung - Datendefinition - Datenmanipulation - Praxisrelevantes Datenbankmanagementsystem - Datenschutz- und Datensicherungskonzepte für Datenbanken		

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler sollen vernetzte IT-Systeme für einen Auftrag unter Beachtung gesetzlicher und sicherheitstechnischer Bestimmungen sowie kaufmännischer Kenntnisse planen und dokumentieren. Dabei sind Softwarekomponenten begründet auszuwählen, zu installieren, in Betrieb zu nehmen und zu nutzen.

Dazu ist/sind

- eine Konzeption nach Kundenanforderung zu entwickeln und zu dokumentieren
- Grundlagen der Übertragungstechnik und der Netzwerktechnik zu kennen
- Methoden zur Planung vernetzter IT-Systeme anzuwenden
- Betriebssysteme und Anwendungsprogramme zu kennen, zu vergleichen und exemplarisch zu installieren
- gesetzliche Bestimmungen zum Datenschutz und Maßnahmen zur Datensicherung zu kennen.

Die Schülerinnen und Schüler sollen Entwicklungstrends von vernetzten IuK-Systemen und -Leistungen kennen sowie soziale Wirkungen beschreiben.

Inhalte:

Konzeption

- Bestandsaufnahme und Anforderungsanalyse
- Wechselwirkung von vernetzten IT-Produkten, betrieblicher Organisation und IT-Struktur
- Projektdokumentation

Informationsübertragung in vernetzten IT-Systemen

- Schichtenmodell
- Übertragungsmedien und Kopplungselemente
- Übertragungswege und Eigenschaften
- Netzwerkarchitekturen, -protokolle und -schnittstellen

Aufbau und Konfiguration

- Server
- Endgeräte
- Schnittstellen
- Netzwerkbetriebssystem
- Standardsoftware
- Systemdokumentation
- Datenschutz und Datensicherheit
- Lizenzen und Urheberrecht
- Benutzer- und Ressourcenverwaltung

Inbetriebnahme, Übergabe und Nutzung

- Systemart
- Fehlersuche
- Präsentation

Lernfeld 8:	Markt- und Kundenbeziehungen	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden 3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden
Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, Informationen über den IT-Markt nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten auszuwerten, um bedarfsgerechte IT-Lösungen für betriebsspezifische Anforderungen zu planen und zu dokumentieren. Dabei überprüfen sie Finanzierungsmöglichkeiten, vergleichen Angebote und können den Beschäftigungsprozeß planen und durchführen. Sie können ihre Ergebnisse begründen und präsentieren.		
Inhalte: Marktbeobachtung und Marktforschung - Interne und externe Informationsquellen - Produktanalyse - Anbieteranalyse Planung von IT-Systemen - Anforderungen der Fachabteilung - Pflichtenheft - Standard- oder Individuallösungen unter den Aspekten Wirtschaftlichkeit, Erweiterbarkeit und Wartungsaufwand - Systemkomponenten - Präsentation der Entscheidungen Kundenberatung, Angebot und Vertragsgestaltung - Kundenanforderungen - Bestandsaufnahme und Konzeption - Präsentation und Demonstration von Produkten und Dienstleistungen - Typische Verhaltensmaßnahmen in Verkaufssituationen - Verkaufskalkulation - Möglichkeiten der Finanzierung - Angebotserstellung - Kauf-, Service- und Leasingverträge - Allgemeine Geschäftsbedingungen Beschaffung von Fremdleistungen - Bedarfsermittlung - Bezugsquellen - Anfragen - Angebotsvergleiche - Bestellung - Aufgaben und Probleme der Lagerhaltung - Warenannahme - Leistungsstörungen Fakturierung - Rechnungsstellung - Zahlungsvorgänge - Mahnwesen		

Lernfeld 9: Öffentliche Netze und Dienste	2. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 40 Stunden
Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler können Informations- und Kommunikationsdienste nach Kundenanforderungen auswählen. Dabei bewerten sie diese nach Leistungs-, Sicherheits- und Wirtschaftlichkeitsmerkmalen. Sie können marktrelevante Dienste zur Lösung von betrieblichen Aufgabenstellungen nutzen. Die Schülerinnen und Schüler kennen wesentliche Kommunikationsnetze und deren Dienste und erkennen die Bedeutung eines Universalnetzes mit Dienstintegration. Sie beschreiben die wesentlichen technischen Voraussetzungen für die Nutzung von Informations- und Kommunikationsdiensten.	
Inhalte: Beurteilung von aktuellen Informationsdiensten - Marktrelevante Dienste und deren Nutzung aus betrieblicher Sicht - Gegenüberstellung wesentlicher Leistungs- und Sicherheitsmerkmale - Wirtschaftlichkeitsbetrachtung Kommunikationsnetze und deren Dienste - Netze zur Sprach-, Text-, Daten- und Bildkommunikation - Netzzugang und -übergänge - Universalnetz, Dienstmerkmale Technische Voraussetzungen für die Nutzung von Informations- und Kommunikationsdiensten	
Lernfeld 10: Betreuen von IT-Systemen	3. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 40 Stunden
Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler warten und betreuen IT-Systeme nach Anwenderanforderungen. Sie sorgen für Datensicherheit und berücksichtigen die rechtlichen Bestimmungen des Datenschutzes. Sie bereiten Unterlagen, die in deutscher oder englischer Sprache vorliegen, anwendergerecht auf und konzipieren Materialien für die Beratung, Einweisung und Schulung. Sie kennen die Inhalte von typischen Serviceverträgen und sind in der Lage, erbrachte Leistungen abzurechnen.	
Inhalte: Systembetreuung - Softwarekomponenten - Datenträger, Datenformate und Datenaustausch - Maßnahmen zum Datenschutz und zur Datensicherung, Datenarchivierung - Fehleranalyse und -beseitigung - Virenschutz und Viren-beseitigung Dokumentation und Kundenbetreuung - Dokumentation von Produktinformationen, Konfiguration und Abläufen - Konzeption von Kundenanweisungen und -schulungen Serviceleistungen - Servicekonzepte und -verträge - Kalkulation und Abrechnung	

Lernfeld 11: Rechnungswesen und Controlling	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden 3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden
Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler haben einen Überblick über die Teilbereiche des Rechnungswesens und kennen deren Aufgaben. Sie verstehen das Rechnungswesen als wichtiges Kontroll- und Steuerungsinstrument sowie als Planungsgrundlage für den Betrieb. Sie sollen die Grundlagen der doppelten Buchführung beherrschen und praxisgerechte Software nutzen. Sie kennen Verfahren der Kosten- und Leistungsrechnung. Sie verstehen Controlling als Berichts-, Kontroll- und Planungssystem zur Steuerung von Geschäftsprozessen. Die Schülerinnen und Schüler kennen ausgewählte Instrumente des Controlling, interpretieren die Ergebnisse und nutzen sie für die Vorbereitung von Entscheidungen.	
Inhalte: Teilbereiche und Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens Grundlagen der Buchführung - Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung - Vermögen und Kapital - Buchungen von einfachen Geschäftsfällen - Debitoren und Kreditoren - GuV-Rechnung und Schlußbilanz Kosten- und Leistungsrechnung - Aufgaben der Kosten- und Leistungsrechnung - Kostenbegriffe - Kostenarten, Kostenstellen, Kostenträger - Unterschied zwischen Voll- und Teilkostenrechnung - Grundzüge der Deckungsbeitragsrechnung Controlling - Kennzahlen, grafische Aufbereitung, Auswertung - Plankostenrechnung und Abweichungsanalyse - Prozeßkostenrechnung	

Ausbildungsprofil

Informatikkaufmann/Informatikkauffrau

1 Berufsbezeichnung

Informatikkaufmann/Informatikkauffrau

2 Ausbildungsdauer

3 Jahre

Die Ausbildung erfolgt an den Lernorten Betrieb und Berufsschule.

3 Arbeitsgebiet

Informatikkaufleute sind in den kaufmännisch-betriebswirtschaftlichen Funktionen ihrer Branche, zum Beispiel in Industrie, Handel, Banken, Versicherungen und Krankenhäusern, tätig. Sie arbeiten in Projekten zur Planung, Anpassung und Einführung von Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik. Dabei sind sie Mittler und Verbindungsglied zwischen den Anforderungen der Fachabteilungen und der Realisierung von informations- und telekommunikationstechnischen Systemen. Informatikkaufleute beraten und unterstützen die Mitarbeiter beim Einsatz der Systeme zur Abwicklung betrieblicher Fachaufgaben und sind für die Systemverwaltung zuständig.

4 Berufliche Fähigkeiten

Informatikkaufleute

- analysieren Geschäftsprozesse im Hinblick auf den Einsatz von Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik,
- erarbeiten Anforderungsprofile und Pflichtenhefte,
- ermitteln den Bedarf an informations- und telekommunikationstechnischen Systemen,
- erteilen Aufträge und beschaffen informations- und telekommunikationstechnische Systeme,
- führen informations- und telekommunikationstechnische Systeme ein,
- erstellen und implementieren Anwendungslösungen unter Beachtung fachlicher und wirtschaftlicher Aspekte,
- setzen Methoden der Projektplanung, -durchführung und -kontrolle ein,
- administrieren informations- und telekommunikationstechnische Systeme,
- beraten über die Einsatzmöglichkeiten von informations- und telekommunikationstechnischen Systemen,
- betreuen und schulen Benutzer.

Training Profile

1 Designation of occupation

Information technology officer (m/f)

2 Duration of traineeship

3 years

The venues for training are the company and the vocational school.

3 Field of activity

Information technology officers are employed in the commercial and business management areas of different branches, e. g. in industry, commerce, banks, insurance companies and hospitals. They work on projects to plan, adapt and introduce information technology and telecommunications systems, acting as mediators to link the requirements of specialist departments to appropriate information technology and telecommunications systems. They advise and support staff in the use of the systems for specialist company tasks and are responsible for administering the systems.

4 Occupational skills

Information technology officers

- analyse business processes in relation to the use of information technology and telecommunications systems;
- prepare requirements profiles and specifications;
- identify demand for information technology and telecommunications systems;
- place orders and procure information technology and telecommunications systems;
- introduce information technology and telecommunications systems;
- devise and implement applications taking into account technical and commercial aspects;
- apply project planning, implementation and control methods;
- administer information technology and telecommunications systems;
- advise on the possible uses of information technology and telecommunications systems;
- provide user support and training.

Profil de formation

1 Designation du métier

Agent commercial (homme ou femme) en informatique

2 Durée de formation

3 ans

La formation s'effectue en entreprise et à l'école professionnelle.

3 Domaine d'activité

Les agents commerciaux en informatique exercent leur activité par ex. dans l'industrie, le commerce, les banques, les assurances et les hôpitaux où ils/elles assument les fonctions de leur secteur qui ont trait au domaine commercial et à la gestion de l'entreprise. Ils/elles participent à des projets de planification, d'adaptation et de mise en place de systèmes d'information et de télécommunication. Ils/elles jouent le rôle d'intermédiaire et de lien entre les exigences des services spécialisés d'une part et la réalisation des systèmes reposant sur les techniques d'information et de télécommunication d'autre part. Les agents commerciaux en informatique conseillent les collaborateurs et leur apportent leur soutien pour l'utilisation de systèmes permettant de remplir les tâches spécifiques au sein de l'entreprise, ils/elles assurent également la gestion des systèmes.

4 Capacités professionnelles

Les agents commerciaux en informatique

- analysent les processus commerciaux par rapport à l'utilisation de systèmes relevant des techniques d'information et de télécommunication,
- élaborent des profils d'exigences et des cahiers des charges,
- déterminent les besoins en systèmes d'information et de télécommunication,
- passent des commandes et se procurent les systèmes d'information et de télécommunication,
- mettent en place les systèmes d'information et de télécommunication,
- élaborent et mettent en oeuvre les solutions concernant les applications en tenant compte des aspects techniques et économiques,
- appliquent des méthodes de planification, d'exécution et de contrôle des projets,
- gèrent les systèmes relevant des techniques d'information et de télécommunication,
- conseillent sur les possibilités d'utiliser les systèmes d'information et de télécommunication,
- encadrent et forment les utilisateurs.