

**Auszug aus der Verordnung
über die Berufsausbildung
im Bereich der Informations- und Telekommunikationstechnik*)**

vom 10. Juli 1997

Erschienen im Bundesgesetzblatt Jahrgang 1997 Teil I Nr.48, ausgegeben zu Bonn am 15. Juli 1997

Ausbildungsberuf

Informatikkaufmann / Informatikkauffrau

**Auszug aus der Verordnung
über die Berufsausbildung
im Bereich der Informations- und Telekommunikationstechnik*)
vom 10. Juli 1997**

Erschienen im Bundesgesetzblatt Jahrgang 1997 Teil I Nr.48, ausgegeben zu Bonn am 15. Juli 1997

Auf Grund des § 25 des Berufsausbildungsgesetzes vom 14. August 1969 (BGBl. I S. 11 12), 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 des Ausbildungsberufes**

(1) Die Ausbildungsberufe

1. Informations- und Telekommunikationssystem-Elektroniker/-in (IT-System-Elektroniker/-in),
 2. Fachinformatiker/-in ,
 3. Informations- und Telekommunikationssystem-Kaufmann/-frau (IT-System-Kaufmann/-frau),
 4. Informatikkaufmann/-frau
- werden staatlich anerkannt.

(2) In dem Ausbildungsberuf Fachinformatiker/-in 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;

*) Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 4 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst als Beilage zum Bundesanzeiger veröffentlicht.

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 Kenntnisse 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 Auszubildende hat unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplanes 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/-frau - Sachliche Gliederung -

Abschnitt I: Gemeinsame Ausbildungsinhalte

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1.	Der Ausbildungsbetrieb (§16 Absatz 1 Nr. 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur (§22 Absatz 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
1.2	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§22 Absatz 1 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Tarifrechts 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 Absatz 1 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> 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
1.4	Umweltschutz (§22 Absatz 1 Nr. 1.4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Absatz 1 Nr. 2)	
2.1	Leistungserstellung- und -verwertung (§22 Absatz 1 Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Absatz 1 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zuständigkeiten für die unterschiedlichen Aufgaben im Ausbildungsbetrieb unterscheiden b) die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Organisationen 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 Absatz 1 Nr. 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Absatz 1 Nr. 2.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der Marktbeobachtung mitwirken, insbesondere Preise, Leistungen, Konditionen von Wettbewerbern vergleichen b) Bedürfnisse und Kaufverhalten von Benutzern informations- und telekommunikationstechnischer Systeme feststellen sowie Zielgruppen unterscheiden c) Kunden unter Beachtung von Kommunikationsregeln informieren und beraten sowie Kundeninteressen berücksichtigen d) Kundenbeziehungen unter Berücksichtigung betrieblicher Grundsätze gestalten e) an der Vorbereitung von Verträgen und Vertragsverhandlungen mitwirken, über Finanzierungsmöglichkeiten informieren f) an Marketing- und Verkaufsförderungsmaßnahmen mitwirken g) Auswirkungen der Kundenzufriedenheit auf das Betriebsergebnis darstellen
2.5	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§22 Absatz 1 Nr. 2.5)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Absatz 1 Nr. 3)	
3.1	Informieren und Kommunizieren (§22 Absatz 1 Nr. 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> 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 verwenden c) Informationen aufgabenbezogen bewerten und auswählen d) Schriftverkehr durchführen und Protokolle anfertigen e) Daten und Sachverhalte visualisieren und Grafiken erstellen sowie Standardsoftware anwenden

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
3.2	Planen und Organisieren (§22 Absatz 1 Nr. 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Absatz 1 Nr. 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> 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
4.	Informations- und Telekommunikationstechnische Produkte und Märkte (§22 Absatz 1 Nr. 4)	
4.1	Einsatzfelder und Entwicklungstrends (§22 Absatz 1 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> 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 ihrer 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 Absatz 1 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Absatz 1 Nr. 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Anwendungssoftware nach Einsatzbereichen unterscheiden b) Hardware- und Systemvoraussetzungen beurteilen c) Leistungsfähigkeit und Erweiterbarkeit beurteilen
4.4	Netze, Dienste (§22 Absatz 1 Nr. 4.4)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Absatz 1 Nr. 5)	
5.1	Ist-Analyse und Konzeption (§22 Absatz 1 Nr. 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Hard- und Software-Ausstattungen 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 c) Hard- und Softwarekomponenten auswählen sowie Lösungsvarianten entwickeln und beurteilen d) Datenmodelle entwerfen e) die zu erbringende Leistung dokumentieren
5.2	Programmiertechniken (§22 Absatz 1 Nr. 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Absatz 1 Nr. 5.3)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Systemdokumentationen zusammenstellen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
5.4	Datenschutz und Urheberrecht (§22 Absatz 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 Absatz 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

6.	Branchenspezifische Leistungen (§22 Absatz 1 Nr. 6)	
6.1	Geschäftsprozesse (§22 Absatz 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 oder 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 Absatz 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 der Informations- und Telekommunikationstechnik (§22 Absatz 1 Nr. 7)	
7.1	Arbeitsorganisation und Organisationsentwicklung (§22 Absatz 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
7.2	Informationsorganisation (§22 Absatz 1 Nr. 7.2)	a) Ursachen für Störungen im betrieblichen Informationsfluss untersuchen und Gegenmaßnahmen vorschlagen b) Schnittstellen, Übergabeparameter und Schlüsselssysteme 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 Absatz 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
7.4	Rechnungswesen und Controlling (§22 Absatz 1 Nr. 7.4)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Absatz 1 Nr. 8)	
8.1	Anforderungsanalyse (§22 Absatz 1 Nr. 8.1)	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 Absatz 1 Nr. 8.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Hard- und Softwarekonfigurationen 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 Absatz 1 Nr. 8.3)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Absatz 1 Nr. 8.4)	<ul style="list-style-type: none"> 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
9.	Beschaffen und Bereitstellen von Systemen (§22 Absatz 1 Nr. 9)	
9.1	Einkauf (§22 Absatz 1 Nr. 9.1)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Absatz 1 Nr. 9.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Vertragserfüllung überwachen b) erbrachte Leistungen prüfen, bewerten und abnehmen c) Maßnahmen bei Leistungsstörungen einleiten
9.3	Installation und Optimierung (§22 Absatz 1 Nr. 9.3)	<ul style="list-style-type: none"> 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
9.4	Systemverwaltung (§22 Absatz 1 Nr. 9.4)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Absatz 1 Nr. 10)	
10.1	Ergonomie (§22 Absatz 1 Nr. 10.1)	<ul style="list-style-type: none"> 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
10.2	Anwendungsprobleme (§22 Absatz 1 Nr. 10.2)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Absatz 1 Nr. 10.3)	<ul style="list-style-type: none"> 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 selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
6.	Branchenspezifische Leistungen (§22 Absatz 1 Nr. 6)	
6.1	Geschäftsprozesse (§22 Absatz 1 Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) das Zusammenspiel von Material-, Waren- und Informationsfluss darstellen b) für den Ausbildungsbetrieb typische Beschaffungsvorgänge durchführen, insbesondere <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> aa) Anfragen bearbeiten und Angebote erstellen bb) Aufträge annehmen und bearbeiten f) Daten für das Rechnungswesen bereitstellen
6.2	Planung, Steuerung und Kontrolle (§22 Absatz 1 Nr. 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> 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 selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
6.	Branchenspezifische Leistungen (§22 Absatz 1 Nr. 6)	
6.1	Geschäftsprozesse (§22 Absatz 1 Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) das Zusammenspiel von Waren- und Informationsfluss des Ausbildungsbetriebes erläutern b) Einkaufsvorgänge durchführen, insbesondere <ul style="list-style-type: none"> 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
		<ul style="list-style-type: none"> 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 Absatz 1 Nr. 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> 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 selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
6.	Branchenspezifische Leistungen (§22 Absatz 1 Nr. 6)	
6.1	Geschäftsprozesse (§22 Absatz 1 Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Absatz 1 Nr. 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> 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 selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
6.	Branchenspezifische Leistungen (§22 Absatz 1 Nr. 6)	
6.1	Geschäftsprozesse (§22 Absatz 1 Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> 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 der Bestandserhaltung überwachen
6.2	Planung, Steuerung und Kontrolle (§22 Absatz 1 Nr. 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> 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 selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind
6.	Branchenspezifische Leistungen (§22 Absatz 1 Nr. 6)	
6.1	Geschäftsprozesse (§22 Absatz 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 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 Absatz 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)

Zeitliche Gliederung der Ausbildungsinhalte

Lfd.Nr.	Schwerpunktmäßig Fertigkeiten und Kenntnisse	Vorgesehener Zeitrahmen in Monaten
1. Ausbildungsjahr		
Zeitraumen 1		Richtwert: 3 bis 4
4.1	Einsatzfelder und Entwicklungstrends	Lernziel a
4.2	Systemarchitektur, Hardware und Betriebssysteme	alle Lernziele
4.3	Anwendungssoftware	alle Lernziele
5.3	Installieren und Konfigurieren	alle Lernziele
Zeitraumen 2		Richtwert: 3 bis 5
2.1	Leistungserstellung und -verwertung	Lernziele a, c und d
2.4	Markt- und Kundenbeziehungen	Lernziele c, f und g
6.1	Geschäftsprozesse	alle Lernziele
Zeitraumen 3		Richtwert: 2 bis 4
2.5	kaufmännische Steuerung und Kontrolle	Lernziele a und d
5.2	Programmiertechniken	alle Lernziele
Zeitraumen 4 in Verbindung mit Zeitraumen 1 bis 3		Richtwert: 1 bis 2
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur	alle Lernziele
1.2	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht	Lernziele a, b, e bis g
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	alle Lernziele
1.4	Umweltschutz	alle Lernziele
2.2	betriebliche Organisation	Lernziele a bis c
3.1	Informieren und Kommunizieren	alle Lernziele
3.2	Planen und Organisieren	Lernziele a bis c und g
3.3	Teamarbeit	alle Lernziele
2. Ausbildungsjahr		
Zeitraumen 5		Richtwert: 3 bis 5
2.1	Leistungserstellung und -verwertung	Lernziel b
2.2	betriebliche Organisation	Lernziel d
2.3	Beschaffung	alle Lernziele
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	alle Lernziele
zu vermitteln in Verbindung mit 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	alle Lernziele

Lfd.Nr.	Schwerpunktmäßig Fertigkeiten und Kenntnisse		Vorgesehener Zeitrahmen in Monaten
Zeitraumen 6			Richtwert: 3 bis 5
6.1	Geschäftsprozesse der jeweiligen Branche	alle Lernziele
6.2	Planung, Steuerung und Kontrolle der jeweiligen Branche	alle Lernziele	
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 in Verbindung mit Berufsbildpositionen			
3.1	Informieren und Kommunizieren	alle Lernziele
6.1	Geschäftsprozesse	alle Lernziele	
Zeitraumen 7			Richtwert: 3 bis 5
4.4	Netze, Dienste	alle Lernziele
5.4	Datenschutz und Urheberrecht	alle Lernziele	
5.5	Systempflege	alle Lernziele	
9.1	Einkauf	alle Lernziele	
9.2	Auftragsabwicklung	alle Lernziele	
9.3	Installation und Optimierung	alle Lernziele	
9.4	Systemverwaltung	alle Lernziele	
10.1	Ergonomie	alle Lernziele	
10.2	Anwendungsprobleme	alle Lernziele	
zu vermitteln in Verbindung mit Berufsbildpositionen			
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	alle Lernziele
1.4	Umweltschutz	Lernziele b bis d	
3.1	Informieren und Kommunizieren	alle Lernziele	
5.1	Ist-Analyse und Konzeption	alle Lernziele	
5.2	Programmiertechniken	alle Lernziele	
6	Branchenspezifische Leistungen der jeweiligen Branche	alle Lernziele	
3. Ausbildungsjahr			
Zeitraumen 8			Richtwert: 3 bis 4
7.3	Personalwirtschaft	Lernziele b und c
10.3	Einweisen und Schulen	alle Lernziele	
zu vermitteln in Verbindung mit Berufsbildpositionen			
3.1	Informieren und Kommunizieren	alle Lernziele
4	Informations- und telekommunikationstechnische Produkte und Märkte	alle Lernziele	
6	Branchenspezifische Leistungen der jeweiligen Branche	alle Lernziele	
Zeitraumen 9			Richtwert: 3 bis 4
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 in Verbindung mit Berufsbildpositionen			
3	Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken	alle Lernziele
6	Branchenspezifische Leistungen der jeweiligen Branche	alle Lernziele	
Zeitraumen 10			Richtwert: 4 bis 6
1.2	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht	Lernziele c und d
8	Projektplanung und -durchführung	alle Lernziele	
zu vermitteln in Verbindung mit Berufsbildpositionen			
1.4	Umweltschutz	alle Lernziele
3	Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken	alle Lernziele	
6	Branchenspezifische Leistungen der jeweiligen Branche	alle Lernziele	
7.4	Rechnungswesen und Controlling	alle Lernziele	
9	Beschaffen und Bereitstellen von Systemen	alle Lernziele	