



Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule

Fachklassen

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

Jahrgangsstufen 11 bis 12

Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule

Fachklassen

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

**Unterrichtsfächer: Betriebs- und Gesamtwirtschaftliche Prozesse
Anwendungsentwicklung und Programmierung
IT-Systeme
IT-Projekt**

Jahrgangsstufen 11 bis 12

Die Lehrplanrichtlinien wurden mit Verfügung vom 26.05.2020 (AZ VI.3-BS9410.0-1/4/23) für verbindlich erklärt und gelten mit Beginn des Schuljahres 2020/21.

Herausgeber:
Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung (ISB), Schellingstr. 155, 80797 München
Telefon 089 2170-2211, Telefax 089 2170-2215
www.isb.bayern.de

INHALTSVERZEICHNIS

| | SEITE |
|---|--------------|
| EINFÜHRUNG | 2 |
| 1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule..... | 2 |
| 2 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen..... | 3 |
| 3 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien | 3 |
| 4 Ordnungsmittel und Stundentafeln | 4 |
| 5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder | 6 |
| 6 Berufsbezogene Vorbemerkungen | 7 |
| | |
| LEHRPLANRICHTLINIEN | 9 |
| Jahrgangsstufe 11 | |
| Betriebs- und Gesamtwirtschaftliche Prozesse..... | 9 |
| Anwendungsentwicklung und Programmierung | 11 |
| IT-Systeme..... | 12 |
| Jahrgangsstufe 12 | |
| Betriebs- und Gesamtwirtschaftliche Prozesse..... | 13 |
| IT-Projekt | 16 |
| | |
| ANHANG | 17 |
| Mitglieder der Lehrplankommission | 17 |
| Verordnung über die Berufsausbildung..... | 18 |

EINFÜHRUNG

1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule hat gemäß Art. 11 des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen (BayEUG) die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemeinbildende Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln. Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen dabei in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender berufsbezogener und berufsübergreifender Handlungskompetenz zu fördern. Damit werden die Schülerinnen und Schüler zur Erfüllung der spezifischen Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt.

Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum lebensbegleitenden Lernen,
- zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität und Mobilität im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas

ein.

Um ihren Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen inklusiven Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schülerinnen und Schüler ermöglicht,
- für Gesunderhaltung sowie spezifische Unfallgefahren in Beruf, für Privatleben und Gesellschaft sensibilisiert,
- Perspektiven unterschiedlicher Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

2 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen

Die Umsetzung kompetenz- und lernfeldorientierter Lehrpläne hat zum Ziel, die Handlungskompetenz der Schülerinnen und Schüler zu fördern. Unter Handlungskompetenz wird hier die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht, sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten, verstanden.

Ziel eines auf Handlungskompetenz ausgerichteten Unterrichts ist es, dass die Schülerinnen und Schüler die Bereitschaft und Befähigung entwickeln, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens, Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen (Fachkompetenz).

Des Weiteren sind stets die Entwicklung ihrer Persönlichkeit sowie die Entfaltung ihrer individuellen Begabungen und Lebenspläne im Fokus des Unterrichts. Dabei werden Wertvorstellungen wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein vermittelt und entsprechende Eigenschaften entwickelt (Selbstkompetenz).

Die Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendung und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen, müssen ebenfalls im Unterricht gefördert und unterstützt werden (Sozialkompetenz).

Der Erwerb beruflicher Handlungskompetenz als maßgebende Zielsetzung beruflicher Bildung bedingt auch, die mittelbaren Auswirkungen der weiter voranschreitenden Digitalisierung im Unterricht zu berücksichtigen. Dabei sind die Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien als Querschnittskompetenzen zu betrachten, die an Berufsschulen als integraler Bestandteil einer umfassenden Handlungskompetenz erworben werden.

3 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien

Die Ziele und Inhalte der Lehrplanrichtlinien bilden zusammen mit den Prinzipien des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland, der Verfassung des Freistaates Bayern und des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen die verbindliche Grundlage für den Unterricht und die Erziehungsarbeit. Im Rahmen dieser Bindung trifft die Lehrkraft ihre Entscheidungen in pädagogischer Verantwortung.

Die in den Lernfeldern formulierten Kompetenzen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang dar. Inhalte sind in Kursivschrift nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert oder eingeschränkt werden sollen.

Die Reihenfolge der Lernfelder der Lehrplanrichtlinien innerhalb einer Jahrgangsstufe ist nicht verbindlich, sie ergibt sich aus der gegenseitigen Absprache der Lehrkräfte zur Unterrichtsplanung. Die Zeitrichtwerte der Lernfelder sind als Orientierungshilfe gedacht.

4 Ordnungsmittel und Stundentafeln

Ordnungsmittel

Den Lehrplanrichtlinien¹ liegen der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für IT-System-Management und Kauffrau für IT-System-Management – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 13.12.2019 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für IT-System-Management und zur Kauffrau für IT-System-Management vom 28.02.2020 (BGBl. I S. 280 ff.) zugrunde.

Die Ausbildungszeit beträgt 3 Jahre.

Stundentafeln

Den Lehrplanrichtlinien liegen die folgenden Stundentafeln zugrunde:

| Ausbildungsberuf | Kaufmann für IT-System-Management/ Kauffrau für IT-System-Management | |
|--|---|-----------|
| Unterrichtsform | Einzeltagesunterricht | |
| | 1,5 Tage | 1 Tag |
| Fach | 11. Jgst. | 12. Jgst. |
| Allgemeinbildender Unterricht | | |
| Religionslehre | 1 | 1 |
| Deutsch | 1 | 1 |
| Politik und Gesellschaft | 1 | 1 |
| Fachlicher Unterricht | | |
| Englisch ² | 2 | – |
| Betriebs- und Gesamtwirtschaftliche Prozesse | 3 | 3 |
| Anwendungsentwicklung und Programmierung | 2,5 | – |
| IT-Systeme | 2,5 | – |
| IT-Projekt | – | 3 |
| Summe | 13 | 9 |

Ggf. wird die Stundentafel durch Wahlunterricht gemäß BSO in der jeweiligen Fassung ergänzt.

¹ Lehrplanrichtlinien unterscheiden sich von Lehrplänen darin, dass die Lernfelder aus den KMK-Rahmenlehrplänen unverändert übernommen werden.

² Für das Fach Englisch gilt der Lehrplan für die Berufsschule „Englisch für kaufmännische und verwaltende Berufe“.

| Ausbildungsberuf | Kaufmann für IT-System-Management/ Kauffrau für IT-System-Management | |
|--|---|-----------|
| Unterrichtsform | Blockunterricht | |
| | 12 Wochen | 11 Wochen |
| Fach | 11. Jgst. | 12. Jgst. |
| Allgemeinbildender Unterricht | | |
| Religionslehre | 3 | 3 |
| Deutsch | 3 | 3 |
| Politik und Gesellschaft | 3 | 3 |
| Sport | 2 | 2 |
| Fachlicher Unterricht | | |
| Englisch ³ | 3 | 3 |
| Betriebs- und Gesamtwirtschaftliche Prozesse | 9 | 13 |
| Anwendungsentwicklung und Programmierung | 8 | – |
| IT-Systeme | 8 | – |
| IT-Projekt | – | 12 |
| Summe | 39 | 39 |

Ggf. wird die Stundentafel durch Wahlunterricht gemäß BSO in der jeweiligen Fassung ergänzt.

³ Für das Fach Englisch gilt der Lehrplan für die Berufsschule „Englisch für kaufmännische und verwaltende Berufe“.

5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder⁴

| Jahrgangsstufe 11 | | |
|---|--|------------------------------|
| Fächer und Lernfelder | | Zeitrichtwerte in Stunden |
| Nr. | | |
| Betriebs- und Gesamtwirtschaftliche Prozesse | | 108 |
| 6 | Serviceanfragen bearbeiten | 36 |
| 8 | Beschaffungsprozesse durchführen | 72 |
| Anwendungsentwicklung und Programmierung | | 96 |
| 7 | Softwareprojekte durchführen | 96 |
| IT-Systeme | | 96 |
| 9 | Netzwerkbasierete IT-Lösungen umsetzen | 96 |

| Jahrgangsstufe 12 | | |
|---|--|------------------------------|
| Fächer und Lernfelder | | Zeitrichtwerte in Stunden |
| Nr. | | |
| Betriebs- und Gesamtwirtschaftliche Prozesse | | 143 |
| 10 | Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern | 33 |
| 11 | Absatzmarketing-Maßnahmen planen und bewerten | 33 |
| 12 | Absatzprozesse durchführen und überwachen | 77 |
| IT-Projekt | | 132 |
| 13 | Netzwerkinfrastruktur planen und kalkulieren | 132 |

⁴ Die Ziffern der ersten Spalte verweisen auf die Nummerierung der Lernfelder gem. KMK-Rahmenlehrplan.

6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Kaufleute für IT-System-Management sind sowohl in der IT-Branche als auch branchenübergreifend tätig. Sie werden in unterschiedlichen Unternehmensbereichen und Einsatzgebieten eingesetzt, in denen sie oftmals eine Vermittlerrolle zwischen kaufmännischen und technischen Ansprechpartnern einnehmen.

Typische berufliche Handlungsfelder der Kaufleute für IT-System-Management sind die Beschaffung, der Vertrieb und die Administration von IT-Systemen sowie die Betreuung ihrer Anwender.

Die Lernfelder orientieren sich an den Arbeits- und Geschäftsprozessen in der betrieblichen Realität, insbesondere in den beruflichen Handlungsfeldern Betriebs- und Gesamtwirtschaftliche Prozesse, Anwendungsentwicklung und Programmierung, IT-Systeme sowie IT-Projekt.

Sie sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zu einer umfassenden beruflichen Handlungskompetenz führen. Diese umfasst insbesondere fundiertes Fachwissen, kommunikative Fähigkeiten, vernetztes und analytisches Denken, Eigeninitiative, Empathie und Teamfähigkeit. Angesichts der kurzen Innovationszyklen im Bereich der Entwicklungsmethoden, technischen Treibern und Anwendungen setzen IT-Berufe ein hohes Maß an Selbstorganisation und Lernkompetenz voraus. Bei den IT-Berufen liegt ein besonderes Augenmerk auf ethische Implikationen, welche sich beim Einsatz von autonomen Systemen und im Umgang mit sensiblen Daten aus dem Data-Mining ergeben.

Die Ableitung von Inhalten zur Konkretisierung der einzelnen Kompetenzen liegt im Ermessen der Lehrkraft bzw. des Lehrerteams und orientiert sich an den jeweils gewählten exemplarischen Lern- und Handlungssituationen. Regionale Aspekte sowie aktuelle Entwicklungen und Einsatzschwerpunkte des Berufs sollten dabei angemessen Berücksichtigung finden.

Die Förderung und Anwendung von Kompetenzen in den Bereichen Arbeitssicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz sind durchgängige Ziele aller Lernfelder.

Auf sachgerechte Dokumentation sowie eine mediale Aufbereitung und Präsentation der Arbeits- und Lernergebnisse durch die Schülerinnen und Schüler, auch unter Zuhilfenahme zeitgemäßer Informations- und Kommunikationstechnologien, ist besonders zu achten. In diesem Zusammenhang sollte das Unterrichtsfach Deutsch an geeigneter Stelle einbezogen werden.

Der Kompetenzerwerb in den Lernfeldern sollte durch fächerübergreifenden Unterricht unterstützt werden.

Die fremdsprachlichen Kompetenzen und Inhalte sind sowohl in die Lernfelder integriert als auch im Fach Englisch enthalten.

Bei den Kaufleuten für IT-System-Management und den Kaufleuten für Digitalisierungsmanagement sind die Lernfelder

- „Softwareprojekte durchführen“,
- „Beschaffungsprozesse durchführen“ sowie
- „Netzwerkbasierende IT-Lösungen umsetzen“

auf den gleichen Kompetenzen aufgebaut. Im Falle einer gemeinsamen Beschulung sollten die jeweiligen berufstypischen Anforderungen durch Binnendifferenzierung berücksichtigt werden.

Die Ausbildungsstruktur gliedert sich in zwei Ausbildungsabschnitte, die vor und nach Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung liegen. Aufgrund der Prüfungsrelevanz für den Teil 1 der Abschlussprüfung ist das Lernfeld „Serviceanfragen bearbeiten“ vor Teil 1 der Abschlussprüfung zu unterrichten.

LEHRPLANRICHTLINIEN

Jahrgangsstufe 11

BETRIEBS- UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

| | |
|--|----------------|
| Lernfeld | 36 Std. |
| Serviceanfragen bearbeiten | |
| Zielformulierung | |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Serviceanfragen einzuordnen, Fehlerursachen zu ermitteln und zu beheben. | |
| Die Schülerinnen und Schüler nehmen Serviceanfragen entgegen (<i>direkter und indirekter Kundenkontakt</i>). Sie analysieren Serviceanfragen und prüfen deren vertragliche Grundlage (<i>Service-Level-Agreement</i>). Sie ermitteln die Reaktionszeit und dokumentieren den Status der Anfragen im zugrundeliegenden Service-Management-System. | |
| Durch systematisches Fragen ordnen die Schülerinnen und Schüler Serviceanfragen unter Berücksichtigung des Support-Levels und fachlicher Standards ein . | |
| Sie ermitteln Lösungsmöglichkeiten im Rahmen des Support-Levels. Auf dieser Basis bearbeiten sie das Problem und dokumentieren den Bearbeitungsstatus. Sie kommunizieren mit den Prozessbeteiligten situationsgerecht, auch in einer Fremdsprache, und passen sich den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen an (<i>Kommunikationsmodelle, Deeskalationsstrategien</i>). | |
| Sie reflektieren den Bearbeitungsprozess der Serviceanfragen und ihr Verhalten in Gesprächssituationen. Die Schülerinnen und Schüler diskutieren die Servicefälle und schlagen Maßnahmen zur Qualitätssteigerung vor. | |

Jahrgangsstufe 11**BETRIEBS- UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE****Lernfeld****72 Std.****Beschaffungsprozesse durchführen****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Beschaffungsprozesse durchzuführen und zu überwachen sowie die zugrundeliegenden Wertströme zu analysieren.

Ausgehend von vorliegenden Angeboten zu Hard- und Software sowie Dienstleistungen **informieren** sich die Schülerinnen und Schüler über verschiedene Vertragsarten (*Kaufvertrag, Mietvertrag, Leasingvertrag, Kreditvertrag, Werkvertrag, Werklieferungsvertrag, Dienstvertrag*). Dabei beachten sie rechtliche Regelungen und deren Wirkung (*Besitz, Eigentum, Nichtigkeit, Anfechtung*) sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Sie **entscheiden** sich für ein Angebot und lösen die Beschaffung aus. Sie überwachen und prüfen den Wareneingang und nehmen Dienstleistungen ab.

Sie **identifizieren** rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume innerhalb der betrieblichen Vorgaben bei Vertragsstörungen (*Nicht-Rechtzeitig-Lieferung, Schlechtleistung*) und entwickeln, auch im Team, geeignete Lösungsvorschläge.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** Wertströme ihres Unternehmens anhand von Belegen im Beschaffungsprozess. Sie untersuchen deren Auswirkungen auf das Vermögen und Kapital sowie den Erfolg des Unternehmens.

Die Schülerinnen und Schüler **kontrollieren** Eingangsrechnungen, berücksichtigen die Umsatzsteuer und veranlassen die situationsgerechte Bezahlung (*Skontonutzung*). Sie interpretieren die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle und die Auswirkungen auf den Erfolg ihres Unternehmens.

Sie dokumentieren den gesamten Beschaffungsprozess softwaregestützt (*integrierte Unternehmenssoftware*).

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen den Beschaffungsprozess und zeigen begründet Möglichkeiten der Optimierung auf. Sie **reflektieren** ihre Mitverantwortung für Menschen und Umwelt im Zusammenhang mit dem Beschaffungsprozess.

Jahrgangsstufe 11**ANWENDUNGSENTWICKLUNG UND PROGRAMMIERUNG****Lernfeld****96 Std.****Softwareprojekte durchführen****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Software zu entwerfen, zu implementieren und zu testen.

Die Schülerinnen und Schüler **erfassen** die Zielsetzung des Kundenauftrags und leiten daraus Anforderungen für eine anzupassende Software ab. Sie analysieren relevante Schnittstellen, Prozesse und Datenbestände bei den Kunden. Sie informieren sich auf Basis eines gegebenen Vorgehensmodells über ihre Rolle im Softwareprojekt.

Anhand von Projektunterlagen **planen** und strukturieren sie den Projektablauf eigenverantwortlich, erfassen den Aufwand für das Projekt und schätzen mögliche Risiken ein.

Sie **entwerfen** und **implementieren** Datenstrukturen, Algorithmen und Benutzerschnittstellen (*Softwareergonomie*) zur Umsetzung des Kundenauftrags. Mithilfe von Visualisierungstechniken dokumentieren sie für die Kunden und das Projektteam den Stand des Softwareentwurfs. Sie übernehmen Verantwortung im Team, halten sich an Vereinbarungen und kommunizieren unter Einsatz von Fachsprache situationsangemessen.

Die Schülerrinnen und Schüler **testen** ihre Software systematisch und korrigieren Fehler.

Sie **reflektieren** den Projektablauf sowie den Einsatz des verwendeten Programmierparadigmas und des angewandten Vorgehensmodells. Sie wägen den Einsatz von Standard- und Individuallösungen unter Aspekten der Wirtschaftlichkeit ab.

Jahrgangsstufe 11**IT-SYSTEME****Lernfeld****96 Std.****Netzwerkbasierte IT-Lösungen umsetzen****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, netzwerkbasierte IT-Lösungen anforderungsgerecht zu planen, einzurichten und zu dokumentieren.

Die Schülerinnen und Schüler **ermitteln** im Gespräch mit den Kunden und auf Basis der Analyse visualisierter Geschäftsprozesse Anforderungen an eine netzwerkbasierte IT-Lösung. Sie erfassen den Ist-Zustand der vorhandenen IT-Lösung.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** eine netzwerkbasierte IT-Lösung und stellen die erforderlichen Netzwerkdienste fest. Sie leiten ein Benutzer- und Zugriffskonzept ab und berücksichtigen dabei Maßnahmen des Datenschutzes und der Datensicherheit. Sie stimmen das Konzept mit den Kunden ab und beraten ihn hinsichtlich der Softwarelizenzierung und weiterer Dienstleistungsangebote.

Sie **setzen** ihre geplante netzwerkbasierte IT-Lösung **um** und **kontrollieren** diese hinsichtlich der Vorgaben der Kunden. Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren den neuen Ist-Zustand.

Sie konzipieren eine Mitarbeiterschulung, führen diese durch und **reflektieren** das Feedback der Schulungsteilnehmenden.

Jahrgangsstufe 12**BETRIEBS- UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE****Lernfeld****33 Std.****Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die betriebliche Kosten- und Leistungsrechnung durchzuführen und mit Hilfe der Ergebnisse zur Steuerung des Unternehmens beizutragen.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Erfolgssituation des Unternehmens. Dazu **informieren** sie sich über Kostenarten und Leistungen. Sie identifizieren Kostenstellen und Kostenträger.

Die Schülerinnen und Schüler grenzen im Rahmen der Vollkostenrechnung Kosten und Leistungen von Aufwendungen und Erträgen ab. Sie **erstellen** einen einstufigen Betriebsabrechnungsbogen und ermitteln Zuschlagssätze für die Kostenstellen. Diese nutzen sie in der Kostenträgerrechnung zur Kalkulation von Angebotspreisen (*Vorwärts- und Differenzkalkulation, Handelsspanne*). Sie beurteilen die Ergebnisse der Nachkalkulation und leiten mögliche Ursachen für Abweichungen ab.

Die Schülerinnen und Schüler **führen** im Rahmen der Teilkostenrechnung eine kurzfristige Erfolgsrechnung (*Deckungsbeiträge I, Betriebsergebnis, Gewinnschwelle, Preisuntergrenze*) für einzelne Produktkategorien **durch**.

Sie **beurteilen** die Ergebnisse unter Nutzung von branchenüblichen Kennzahlen, auch im Zeitvergleich. Sie entwickeln unter der Berücksichtigung der Nachhaltigkeit Vorschläge zur Verbesserung der wirtschaftlichen Situation und zur Steuerung des Unternehmens.

Jahrgangsstufe 12**BETRIEBS- UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE****Lernfeld****33 Std.****Absatzmarketing-Maßnahmen planen und bewerten****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Absatzmarketing-Maßnahmen zu planen und deren Erfolg zu bewerten.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** auftragsbezogen Zielgruppen und informieren sich über aktuelle Marketing-Maßnahmen des Unternehmens und der Wettbewerber (*Benchmarking*).

Sie **planen** ergänzende Absatzmarketing-Maßnahmen zur Kundengewinnung, Bestandskundenbindung und Kundenreaktivierung. Dazu verwenden sie Instrumente der Marktbeobachtung und -analyse. Sie halten rechtliche Regelungen und betriebliche Vorgaben ein und berücksichtigen ethische Grenzen sowie interkulturelle Besonderheiten.

Die Schülerinnen und Schüler **präsentieren** das Planungsergebnis den Auftraggebern und vertreten ihre Entscheidungen.

Sie **evaluieren** den Erfolg bereits durchgeführter Maßnahmen und **reflektieren** die strategische Position des Unternehmens im Vergleich zu den Mitbewerbern.

Jahrgangsstufe 12**BETRIEBS- UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE****Lernfeld****77 Std.****Absatzprozesse durchführen und überwachen****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Absatzprozesse zu planen, durchzuführen und zu überwachen.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Möglichkeiten des After-Sales-Marketings und beraten Kunden zu einem vorliegenden Angebot.

Sie **bereiten** für die Kunden einen Vertrag unterschriftsreif **vor** und beachten rechtliche Regelungen sowie deren Wirkung. Dabei berücksichtigen sie Maßnahmen zur Absicherung der entstehenden Forderungen.

Nach Vertragsabschluss **überwachen** sie den Prozess der Leistungserstellung und veranlassen die Rechnungsstellung. Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren die Zahlungsvorgänge. Sie interpretieren die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle und die Auswirkungen auf den Erfolg ihres Unternehmens. Sie identifizieren rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume innerhalb betrieblicher Vorgaben bei Vertragsstörungen (*Nicht-Rechtzeitig-Zahlung, Nicht-Rechtzeitige-Annahme*) und entwickeln, auch im Team, geeignete Lösungsvorschläge.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** Wertströme ihres Unternehmens anhand von Belegen im Absatzprozess. Sie untersuchen deren Auswirkungen auf das Vermögen und Kapital sowie den Erfolg des Unternehmens.

Sie dokumentieren den gesamten Absatzprozess softwaregestützt (*integrierte Unternehmenssoftware*).

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** den Absatzprozess und zeigen begründet Möglichkeiten der Optimierung auf.

Sie **reflektieren** den Beitrag aller an der Wertschöpfung Beteiligten, die Auswirkungen des Absatzprozesses auf die Kundenbeziehung und ihre Mitverantwortung in diesem Zusammenhang.

Jahrgangsstufe 12**IT-PROJEKT****Lernfeld****132 Std.****Netzwerkinfrastruktur planen und kalkulieren****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, eine Netzwerkinfrastruktur projekt- und teambezogen zu planen sowie die Kosten zu kalkulieren.

Die Schülerinnen und Schüler **ermitteln** die Kundenanforderungen an eine Netzwerkinfrastruktur (*kabelgebunden, kabellos*). Dazu erstellen sie im Rahmen einer Anforderungsanalyse eine Anforderungsdefinition.

Sie **planen** die Netzwerkinfrastruktur und erstellen physische und logische Netzwerkpläne zur Dokumentation. Sie wählen passive und aktive Komponenten aus und verwenden dazu technische Dokumente, auch in fremder Sprache. Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen Aspekte der IT-Sicherheit, einen sicheren Zugang zu öffentlichen Netzen sowie die sichere Verbindung von IT-Systemen über öffentliche Netze.

Die Schülerinnen und Schüler planen die Umsetzung mit Instrumenten des Projektmanagements unter der Berücksichtigung von Qualitätssicherungsmaßnahmen. Sie antizipieren mögliche Widerstände und Projekthemmnisse. Die Schülerinnen und Schüler **kalkulieren** die Kosten.

Sie **präsentieren** ihre Lösung adressatengerecht den Kunden und beantworten Nachfragen.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihre Lösung hinsichtlich Zielerreichung und Erweiterbarkeit. Sie **reflektieren** ihr Vorgehen und die Zusammenarbeit im Team. Sie entwickeln Vorschläge zur Optimierung.

ANHANG

MITGLIEDER DER LEHRPLANKOMMISSION

| | |
|--------------------|---|
| Wolfgang Hecht | Staatliches Berufsschulzentrum Wiesau |
| Stefan Hille | Staatliche Berufsschule 2 Ingolstadt |
| Johannes Hösl | Staatliche Berufsschule 1 Bayreuth |
| Michael Niedermair | Städtische Berufsschule für Informationstechnik München |
| Markus Paßberger | Staatliche Berufsschule 1 Passau |
| Roland Reckziegel | Staatliche Berufsschule 1 Passau |
| Michael Reisinger | Städtische Berufsschule 1 Regensburg |
| Ulrich Thunig | Staatliche Berufsschule 1 Bayreuth |
| Andreas Arnold | Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungs- forschung (ISB) München |
| Peter Schmidt | Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungs- forschung (ISB) München |

VERORDNUNG ÜBER DIE BERUFSAUSBILDUNG

Die Verordnung über die Berufsausbildung zum [Kaufmann für IT-System-Management und zur Kauffrau für IT-Systemmanagement](#) ist auf der Homepage des Bundesgesetzblattes (www.bgbl.de) einsehbar.