

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	1
------------------	---

1

Der Betrieb und sein Umfeld	7
1.1 Prüfungsrelevanz des Lernfelds.....	7
1.2 Übersicht Lernfeldinhalte.....	8
1.3 Juristische Kenntnisse	9
1.3.1 Allgemeine Rechtsgrundlagen	10
1.3.2 Der Kaufvertrag und seine Störungen	11
1.3.3 Individuelles und kollektives Arbeitsrecht	14
1.4 Volkswirtschaftliche Kenntnisse	15
1.4.1 Volkswirtschaftliche Grundlagen.....	15
1.4.2 Volkswirtschaftliche Gesamtrechnung und Zahlungsbilanz	24
1.4.3 Wirtschaftspolitik.....	26

2

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation.....	33
2.1 Prüfungsrelevanz des Lernfelds.....	33
2.2 Übersicht Lernfeldinhalte.....	33
2.3 Grundbegriffe Organisation.....	34
2.4 Geschäftsprozesse.....	39
2.5 Vertiefende Hinweise für IT-Systemkaufleute und IT-Kaufleute	45

Inhaltsverzeichnis

3	Informationsquellen und Arbeitsmethoden	47
3.1	Prüfungsrelevanz des Lernfelds.....	47
3.2	Übersicht Lernfeldinhalte.....	48
3.3	Projektmanagement	49
3.4	Planungs- und Entscheidungsmethoden.....	52
3.4.1	Nutzwertanalyse	52
3.4.2	Entscheidungstabelle.....	53
3.4.3	Netzplantechnik	54
3.5	Dokumentation und Präsentation	58
4	Einfache IT-Systeme	61
4.1	Prüfungsrelevanz des Lernfelds.....	61
4.2	Übersicht Lernfeldinhalte.....	62
4.3	Muster-Aufgaben.....	66
4.3.1	IT-Systeme allgemein	67
4.3.2	Rund ums Motherboard	75
4.3.3	Peripherie-Geräte	82
4.3.4	PC-Sicherheit	89
5	Fachliches Englisch.....	93
5.1	Prüfungsrelevanz des Lernfelds.....	93
5.2	Übersicht Lernfeldinhalte.....	94
5.3	Prüfungs-Schwerpunkte Fachliches Englisch.....	95

6

Entwickeln und Bereitstellen von Anwendungssystemen.....	99
6.1 Prüfungsrelevanz des Lernfelds.....	99
6.2 Übersicht Lernfeldinhalte.....	101
6.3 Begriffe und Musteraufgaben.....	101
6.3.1 Anwendungssysteme.....	101
6.3.2 Programmentwicklung.....	107
6.3.3 Datenbankanpassung.....	117
6.4 Vertiefung.....	125
6.4.1 Vertiefung IT-Systemelektroniker	125
6.4.2 Vertiefung Fachinformatiker	126
6.4.3 Vertiefung IT-Systemkaufleute und IT-Kaufleute.....	127

7

Vernetzte IT-Systeme	129
7.1 Prüfungsrelevanz des Lernfelds.....	129
7.2 Übersicht Lernfeldinhalte.....	130
7.3 Begriffe und Musteraufgaben.....	131
7.3.1 Konzeption	131
7.3.2 Informationsübertragung in vernetzten IT-Systemen.....	133
7.3.3 Planung, Aufbau und Konfiguration	139
7.3.4 Inbetriebnahme und Übergabe.....	142
7.4 Vertiefung.....	145
7.4.1 Vertiefung Fachinformatiker	145
7.4.2 Vertiefung IT-Systemelektroniker	147
7.4.3 Vertiefung IT-Systemkaufleute und IT-Kaufleute.....	147

Inhaltsverzeichnis

8	Markt- und Kundenbeziehungen	149
8.1	Prüfungsrelevanz des Lernfelds.....	149
8.2	Übersicht Lernfeldinhalte.....	150
8.3	Überblick Marketing	151
8.4	Begriffe und Musteraufgaben	154
8.4.1	Marktbeobachtung und Marktforschung	154
8.4.2	Kundenberatung, Angebots- und Vertragsgestaltung	158
8.4.3	Beschaffung von Fremdleistungen	163
8.5	Vertiefung IT-Systemkaufleute und IT-Kaufleute	166
8.5.1	Vertiefung IT-Systemkaufleute.....	166
8.5.2	Vertiefung IT-Kaufleute.....	167
9	Öffentliche Netze und Dienste	169
9.1	Prüfungsrelevanz des Lernfelds.....	169
9.2	Übersicht Lernfeldinhalte.....	170
9.3	Begriffe und Musteraufgaben	171
9.3.1	Beurteilung von aktuellen Informationsdiensten	171
9.3.2	Kommunikationsnetze und deren Dienste.....	174
9.4	Vertiefung.....	185
9.4.1	Vertiefung IT-Systemelektroniker und Fachinformatiker.....	185
9.4.2	Vertiefung IT-Systemkaufleute und IT-Kaufleute.....	185
10	Betreuen von IT-Systemen.....	187
10.1	Prüfungsrelevanz des Lernfelds.....	187
10.2	Übersicht Lernfeldinhalte.....	188

10.3	Begriffe und Musteraufgaben	189
10.3.1	Systembetreuung	189
10.3.2	Dokumentation und Kundenbetreuung	196
10.3.3	Serviceleistungen	197
10.4	Vertiefung	198
10.4.1	Vertiefung IT-Systemelektroniker und Fachinformatiker	198
10.4.2	Vertiefung IT-Systemkaufleute und IT-Kaufleute	199

11

	Rechnungswesen und Controlling	201
11.1	Prüfungsrelevanz des Lernfelds	201
11.2	Übersicht Lernfeldinhalte	202
11.3	Begriffe und Musteraufgaben	203
11.3.1	Teilbereiche und Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens	203
11.3.2	Kosten- und Leistungsrechnung	205
11.3.3	Controlling	213
11.4	Vertiefung IT-Systemkaufleute und IT-Kaufleute	219
Die Prüfung		221
1	Die schriftliche Prüfung	221
2	Die mündliche Prüfung	225
Literaturhinweise		231
Sachwortverzeichnis		233