

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

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 Datenbank Anpassung.....	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

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