

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Der Betrieb und sein Umfeld</b> .....	<b>1</b>
1.1 Prüfungsrelevanz des Lernfelds .....	1
1.2 Übersicht Lernfeldinhalte .....	2
1.3 Juristische Kenntnisse .....	3
1.3.1 Allgemeine Rechtsgrundlagen .....	4
1.3.2 Der Kaufvertrag und seine Störungen .....	5
1.3.3 Individuelles und kollektives Arbeitsrecht .....	7
1.4 Volkswirtschaftliche Kenntnisse .....	8
1.4.1 Volkswirtschaftliche Grundlagen .....	9
1.4.2 Volkswirtschaftliche Gesamtrechnung und Zahlungsbilanz .....	16
1.4.3 Wirtschaftspolitik .....	18
<b>2 Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation</b> .....	<b>25</b>
2.1 Prüfungsrelevanz des Lernfelds .....	25
2.2 Übersicht Lernfeldinhalte .....	26
2.3 Grundbegriffe Organisation .....	26
2.4 Geschäftsprozesse .....	31
2.5 Vertiefende Hinweise für IT-Systemkaufleute und IT-Kaufleute .....	36
<b>3 Informationsquellen und Arbeitsmethoden</b> .....	<b>39</b>
3.1 Prüfungsrelevanz des Lernfelds .....	39
3.2 Übersicht Lernfeldinhalte .....	40
3.3 Projektmanagement .....	41
3.4 Planungs- und Entscheidungsmethoden .....	43
3.4.1 Nutzwertanalyse .....	43
3.4.2 Entscheidungstabelle .....	44
3.4.3 Netzplantechnik .....	46
3.5 Dokumentation und Präsentation .....	48

<b>4 Einfache IT-Systeme</b> .....	51
4.1 Prüfungsrelevanz des Lernfelds .....	51
4.2 Übersicht Lernfeldinhalte .....	52
4.3 Muster-Aufgaben .....	56
4.3.1 IT-Systeme allgemein .....	56
4.3.2 Rund ums Motherboard .....	64
4.3.3 Peripherie-Geräte .....	70
4.3.4 PC-Sicherheit .....	76
<b>5 Fachliches Englisch</b> .....	81
5.1 Prüfungsrelevanz des Lernfelds .....	81
5.2 Übersicht Lernfeldinhalte .....	82
5.3 Prüfungs-Schwerpunkte Fachliches Englisch .....	83
<b>6 Entwickeln und Bereitstellen von Anwendungssystemen</b> .....	87
6.1 Prüfungsrelevanz des Lernfelds .....	87
6.2 Übersicht Lernfeldinhalte .....	88
6.3 Begriffe und Musteraufgaben .....	89
6.3.1 Anwendungssysteme .....	89
6.3.2 Programmentwicklung .....	94
6.3.3 Datenbankanpassung .....	103
6.4 Vertiefung .....	110
6.4.1 Vertiefung IT-Systemelektroniker .....	110
6.4.2 Vertiefung Fachinformatiker .....	111
6.4.3 Vertiefung IT-Systemkaufleute und IT-Kaufleute .....	112
<b>7 Vernetzte IT-Systeme</b> .....	115
7.1 Prüfungsrelevanz des Lernfelds .....	115
7.2 Übersicht Lernfeldinhalte .....	116
7.3 Begriffe und Musteraufgaben .....	117
7.3.1 Konzeption .....	117
7.3.2 Informationsübertragung in vernetzten IT-Systemen .....	119
7.3.3 Planung, Aufbau und Konfiguration .....	124
7.3.4 Inbetriebnahme und Übergabe .....	127
7.4 Vertiefung .....	129
7.4.1 Vertiefung Fachinformatiker .....	129
7.4.2 Vertiefung IT-Systemelektroniker .....	130
7.4.3 Vertiefung IT-Systemkaufleute und IT-Kaufleute .....	131
<b>8 Markt- und Kundenbeziehungen</b> .....	133
8.1 Prüfungsrelevanz des Lernfelds .....	134
8.2 Übersicht Lernfeldinhalte .....	134
8.3 Überblick Marketing .....	135

8.4	Begriffe und Musteraufgaben	137
8.4.1	Marktbeobachtung und Marktforschung	137
8.4.2	Kundenberatung, Angebots- und Vertragsgestaltung	141
8.4.3	Beschaffung von Fremdleistungen	145
8.5	Vertiefung IT-Systemkaufleute und IT-Kaufleute	148
8.5.1	Vertiefung IT-Systemkaufleute	149
8.5.2	Vertiefung IT-Kaufleute	150
<b>9</b>	<b>Öffentliche Netze und Dienste</b>	<b>151</b>
9.1	Prüfungsrelevanz des Lernfelds	151
9.2	Übersicht Lernfeldinhalte	152
9.3	Begriffe und Musteraufgaben	153
9.3.1	Beurteilung von aktuellen Informationsdiensten	153
9.3.2	Kommunikationsnetze und deren Dienste	155
9.4	Vertiefung	164
9.4.1	Vertiefung IT-Systemelektroniker und Fachinformatiker	164
9.4.2	Vertiefung IT-Systemkaufleute und IT-Kaufleute	165
<b>10</b>	<b>Betreuen von IT-Systemen</b>	<b>167</b>
10.1	Prüfungsrelevanz des Lernfelds	167
10.2	Übersicht Lernfeldinhalte	168
10.3	Begriffe und Musteraufgaben	169
10.3.1	Systembetreuung	169
10.3.2	Dokumentation und Kundenbetreuung	175
10.3.3	Serviceleistungen	176
10.4	Vertiefung	176
10.4.1	Vertiefung IT-Systemelektroniker und Fachinformatiker	176
10.4.2	Vertiefung IT-Systemkaufleute und IT-Kaufleute	177
<b>11</b>	<b>Rechnungswesen und Controlling</b>	<b>179</b>
11.1	Prüfungsrelevanz des Lernfelds	180
11.2	Übersicht Lernfeldinhalte	180
11.3	Begriffe und Musteraufgaben	181
11.3.1	Teilbereiche und Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens	181
11.3.2	Kosten- und Leistungsrechnung	182
11.3.3	Controlling	189
11.4	Vertiefung IT-Systemkaufleute und IT-Kaufleute	194
	<b>Die Prüfung</b>	<b>197</b>
	<b>Literatur</b>	<b>205</b>
	<b>Sachverzeichnis</b>	<b>207</b>