



EUROPA-FACHBUCHREIHE  
für IT-Berufe

# **Prüfungsvorbereitung aktuell**

## **Abschlussprüfung Fachinformatiker Anwendungsentwicklung**

**5. Auflage**

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL • Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG  
Düsseldorfer Straße 23 • 42781 Haan-Gruiten

**Europa-Nr.: 32379**

**Autoren:**

Dirk Hardy, Oberhausen

Annette Schellenberg, Frechen-Königsdorf

5. Auflage 2021

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke der selben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander identisch sind.

**ISBN 978-3-8085-3173-0**

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2021 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten  
[www.europa-lehrmittel.de](http://www.europa-lehrmittel.de)

Info-Icon: Alex White – Fotolia.com/Berlin

Umschlagfotos: Sergey Nivens – Fotolia.com/Berlin; carloscastiela – Fotolia.com/Berlin

Umschlag: braunwerbeagentur, 42477 Radevormwald

Satz: Typework Layoutsatz & Grafik GmbH, 86167 Augsburg

Druck: Plump Druck & Medien GmbH, 53619 Rheinbreitbach

## Vorbemerkung

Im Jahr 1997 wurden die sogenannten „neuen IT-Berufe“ (inzwischen mehr als 15 Jahre alt) in einer Verordnung zur Berufsausbildung im Bereich der Informations- und Telekommunikationstechnik eingeführt. Es entstanden vier Berufe: der Informatikkaufmann, der IT-Systemkaufmann, der IT-Systemelektroniker und der Fachinformatiker mit zwei Fachrichtungen (Anwendungsentwicklung und Systemintegration). Die Berufsbilder haben sich etabliert und die Ausbildung in einem dieser Berufe ist sehr anerkannt. Neben der Ausbildung in Schule und Betrieb steht am Ende der drei Jahre die Abschlussprüfung vor der IHK. Diese Prüfung ist umfassend und fordert nicht nur die nötige Fachkompetenz, sondern auch weitere Fähigkeiten und Fertigkeiten bei der Durchführung eines betrieblichen Projektes.

## Aufbau des Buches

Dieses Buch dient der Prüfungsvorbereitung für die Abschlussprüfung vor der IHK zum Fachinformatiker mit der Fachrichtung Anwendungsentwicklung, für Auszubildende, die ihre Ausbildung vor dem August 2020 begonnen haben und damit nach der bisherigen Prüfungsordnung geprüft werden.

Das Buch startet mit einer allgemeinen Einführung in den Prüfungsablauf, beleuchtet ausführlich den Teil A, die sogenannte betriebliche Projektarbeit, deren Dokumentation sowie die Präsentation und das Fachgespräch.

Der eigentliche Schwerpunkt liegt dann auf der Prüfungsvorbereitung für die schriftliche Prüfung. Dazu gliedert sich das Buch entsprechend der schriftlichen IHK-Abschlussprüfung (Teil B) in folgende Kapitel:

- **Fachqualifikation (ganzheitliche Aufgabe 1)**
- **Kernqualifikation (ganzheitliche Aufgabe 2)**
- **Wirtschaft- und Sozialkunde (WISO-Prüfung)**

In jedem der Kapitel werden fünf komplette Prüfungen simuliert. Die Prüfungen sind so angelegt, dass sie der wirklichen Abschlussprüfung entsprechen. Dabei werden alle wichtigen und relevanten Themengebiete abgedeckt.

Das letzte Kapitel beinhaltet ausführliche Lösungen zu allen Prüfungsaufgaben, sodass der Lernerfolg sofort überprüft werden kann. Zusätzlich werden die relevanten Aspekte in einem Überblick dargestellt und dienen damit auch der übergeordneten Einordnung in den Zusammenhang.

Für die vorliegende **5. Auflage** wurden allgemeine Verbesserungen und die aktuellsten Kenndaten in die WISO-Prüfung eingearbeitet.

Für Anregungen und Kritik zu diesem Buch sind wir Ihnen dankbar (gerne auch per E-Mail).

Die Autoren

Im Frühjahr 2021

Verlag Europa-Lehrmittel  
E-Mail: [lektorat@europa-lehrmittel.de](mailto:lektorat@europa-lehrmittel.de)

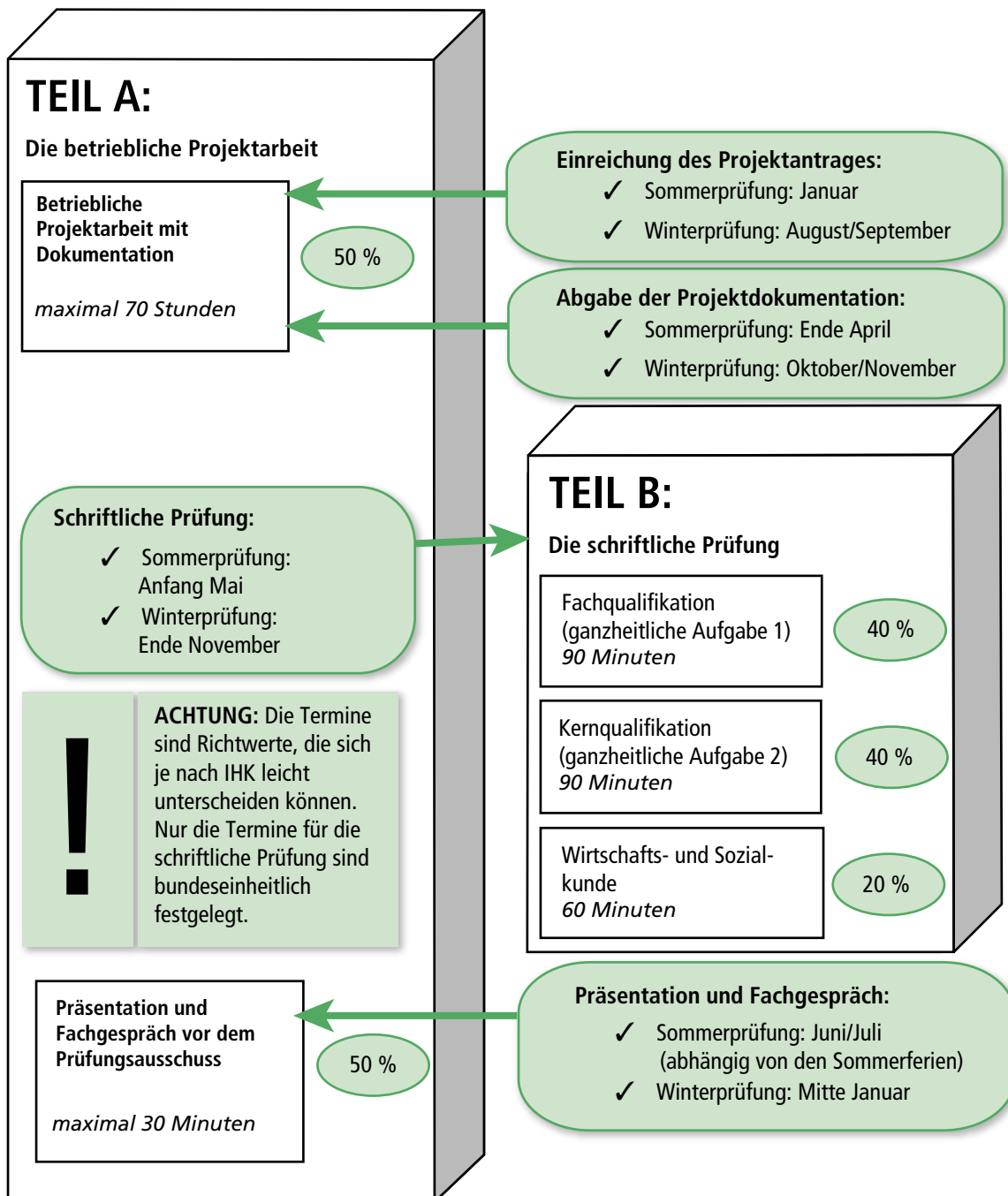
<b>1</b>	<b>Die IHK-Abschlussprüfung im Überblick</b>	<b>7</b>
<b>1.1</b>	<b>Die betriebliche Projektarbeit</b>	<b>8</b>
1.1.1	Der Projektantrag	8
1.1.2	Die Projektdokumentation	9
1.1.3	Hinweise zur Präsentation und zum Fachgespräch	11
<b>1.2</b>	<b>Die schriftliche Prüfung</b>	<b>13</b>
1.2.1	Die Fachqualifikation (ganzheitliche Aufgabe 1)	13
1.2.2	Die Kernqualifikation (ganzheitliche Aufgabe 2)	15
1.2.3	Wirtschafts- und Sozialkunde	17
1.2.4	Hinweise zur schriftlichen Prüfung	19
<b>1.3</b>	<b>Bestehen der Prüfung</b>	<b>19</b>
<b>2</b>	<b>GA 1 (Fachqualifikation)</b>	<b>22</b>
<b>2.1</b>	<b>Prüfung 1</b>	<b>22</b>
	<b>Handlungsschritt 1:</b>	
	Einführung eines Content-Management-Systems	22
	<b>Handlungsschritt 2:</b>	
	Modellierung eines Geschäftsprozesses mithilfe eines Use-Case-Diagramms	25
	<b>Handlungsschritt 3:</b>	
	Entwicklung eines Algorithmus zur Komprimierung von Bilddaten	26
	<b>Handlungsschritt 4:</b>	
	Planung des Einsatzes eines Datenbanksystems	28
	<b>Handlungsschritt 5:</b>	
	Entwurf einer Backup-Lösung für relevante Firmendaten	30
<b>2.2</b>	<b>Prüfung 2</b>	<b>32</b>
	<b>Handlungsschritt 1:</b>	
	Planung eines Softwaresystems für ein mittelständisches Unternehmen	32
	<b>Handlungsschritt 2:</b>	
	Refactoring einer bestehenden Software	35
	<b>Handlungsschritt 3:</b>	
	Durchführung einer objektorientierten Analyse mit dem Sequenzdiagramm	38
	<b>Handlungsschritt 4:</b>	
	Konzeption einer Kundendatenbank mithilfe der Normalisierung	40
	<b>Handlungsschritt 5:</b>	
	Analyse und Einsatz von CASE-Tools zur Automatisierung der Entwicklung	43
<b>2.3</b>	<b>Prüfung 3</b>	<b>46</b>
	<b>Handlungsschritt 1:</b>	
	Auswahl eines geeigneten Software-Entwicklungsmodells	46
	<b>Handlungsschritt 2:</b>	
	Durchführung einer objektorientierten Analyse mit dem Aktivitätsdiagramm	49
	<b>Handlungsschritt 3:</b>	
	Analyse von Sortieralgorithmen und Datenstrukturen	51
	<b>Handlungsschritt 4:</b>	
	Planung und Testimplementierung einer objektorientierten Datenbank	53
	<b>Handlungsschritt 5:</b>	
	Einsatz von HTML5 in zukünftigen Projekten	55
<b>2.4</b>	<b>Prüfung 4</b>	<b>57</b>
	<b>Handlungsschritt 1:</b>	
	Auswahl von Tests für eine Software-Neuentwicklung	57
	<b>Handlungsschritt 2:</b>	
	Einsatz von UML-Diagrammen in der objektorientierten Softwareentwicklung	60

	<b>Handlungsschritt 3:</b>	
	Beratung eines Kunden hinsichtlich Verschlüsselungsverfahren . . . . .	62
	<b>Handlungsschritt 4:</b>	
	Zukunftsweisende Aspekte der App-Programmierung . . . . .	64
	<b>Handlungsschritt 5:</b>	
	Durchführung eines strukturierten Programmentwurfs mit Struktogramm und PAP . . . . .	66
<b>2.5</b>	<b>Prüfung 5</b> . . . . .	70
	<b>Handlungsschritt 1:</b>	
	Einsatz eines Klassendiagramms in der objektorientierten Analyse . . . . .	70
	<b>Handlungsschritt 2:</b>	
	Erstellung von SQL-Abfragen für die Personalabteilung einer Firma . . . . .	71
	<b>Handlungsschritt 3:</b>	
	Beratung einer Softwareentwicklungsfirma im Hinblick auf Softwarequalität . . . . .	74
	<b>Handlungsschritt 4:</b>	
	Analyse von Quellcode und Debugging . . . . .	76
	<b>Handlungsschritt 5:</b>	
	Verwendung eines Software-Architekturmusters. . . . .	78
<b>3</b>	<b>GA 2 (Kernqualifikation)</b> . . . . .	80
<b>3.1</b>	<b>Prüfung 1</b> . . . . .	80
	<b>Handlungsschritt 1:</b>	
	Erstellung eines Konzeptes für die IT-Ausstattung der Zweigstelle . . . . .	80
	<b>Handlungsschritt 2:</b>	
	Installation von Hard- und Software . . . . .	82
	<b>Handlungsschritt 3:</b>	
	Durchführung eines Angebotsvergleiches und Treffen einer Kaufentscheidung . . . . .	85
	<b>Handlungsschritt 4:</b>	
	Anbindung des Netzwerkes an eine Cloud planen . . . . .	87
	<b>Handlungsschritt 5:</b>	
	Erstellen von SQL-Anweisungen für bankspezifische Daten. . . . .	90
<b>3.2</b>	<b>Prüfung 2</b> . . . . .	92
	<b>Handlungsschritt 1:</b>	
	Beratung des Kunden hinsichtlich des Datenschutzes . . . . .	92
	<b>Handlungsschritt 2:</b>	
	Beratung des Kunden bezüglich Projektmanagement und neuen Gesetzen zur IT-Sicherheit	95
	<b>Handlungsschritt 3:</b>	
	Beratung des Kunden im Rahmen der Prozessorganisation. . . . .	97
	<b>Handlungsschritt 4:</b>	
	Beratung des Kunden bei IT-Grundlagen. . . . .	100
	<b>Handlungsschritt 5:</b>	
	Beratung des Kunden zu Fragen der Konfiguration von IT-Systemen . . . . .	102
<b>3.3</b>	<b>Prüfung 3</b> . . . . .	104
	<b>Handlungsschritt 1:</b>	
	Vorbereitung einer Präsentation zu Dateiformaten und Codes. . . . .	104
	<b>Handlungsschritt 2:</b>	
	Aspekte beim Einsatz von Standardsoftware. . . . .	107
	<b>Handlungsschritt 3:</b>	
	Beratung des Kunden bei der Preisermittlung und Kostenkontrolle mithilfe der Vollkostenrechnung . . . . .	110
	<b>Handlungsschritt 4:</b>	
	Beratung des Kunden bezüglich des Qualitätsmanagements . . . . .	112
	<b>Handlungsschritt 5:</b>	
	Aspekte einer ISO-Zertifizierung . . . . .	115

<b>3.4</b>	<b>Prüfung 4</b>	<b>118</b>
	<b>Handlungsschritt 1:</b> Vorbereitung einer Schulung zu grundlegenden Aspekten der Netzwerktechnik	<b>118</b>
	<b>Handlungsschritt 2:</b> Beratung bei Detailfragen zur Netzwerktechnik	<b>121</b>
	<b>Handlungsschritt 3:</b> Beratung bei der Finanzierung der neuen IT-Ausstattung mittels Leasing oder Kredit	<b>123</b>
	<b>Handlungsschritt 4:</b> Einrichtung von Komponenten im Netzwerk	<b>125</b>
	<b>Handlungsschritt 5:</b> Einbinden und Konfigurieren von Diensten im Netzwerk	<b>127</b>
<b>3.5</b>	<b>Prüfung 5</b>	<b>130</b>
	<b>Handlungsschritt 1:</b> Durchführung einer Beratung zu Aspekten der Netzwerktopologie	<b>130</b>
	<b>Handlungsschritt 2:</b> Aufbau von Subnetzen und Information über die Versionen der IP-Adressen	<b>133</b>
	<b>Handlungsschritt 3:</b> Unterstützung des Kunden im Bereich Marketing	<b>135</b>
	<b>Handlungsschritt 4:</b> Erstellung einer Routing-Tabelle	<b>138</b>
	<b>Handlungsschritt 5:</b> Nutzung von Voice over IP und Einrichtung eines WLANs sowie eines VPN	<b>140</b>
<b>4</b>	<b>Wirtschaft- und Sozialkunde</b>	<b>144</b>
<b>4.1</b>	<b>Prüfung 1</b>	<b>144</b>
<b>4.2</b>	<b>Prüfung 2</b>	<b>151</b>
<b>4.3</b>	<b>Prüfung 3</b>	<b>158</b>
<b>4.4</b>	<b>Prüfung 4</b>	<b>164</b>
<b>4.5</b>	<b>Prüfung 5</b>	<b>171</b>
<b>5</b>	<b>Lösungen GA 1 (Fachqualifikation)</b>	<b>179</b>
<b>5.1</b>	<b>Prüfung 1</b>	<b>179</b>
<b>5.2</b>	<b>Prüfung 2</b>	<b>187</b>
<b>5.3</b>	<b>Prüfung 3</b>	<b>197</b>
<b>5.4</b>	<b>Prüfung 4</b>	<b>208</b>
<b>5.5</b>	<b>Prüfung 5</b>	<b>220</b>
<b>6</b>	<b>Lösungen GA 2 (Kernqualifikation)</b>	<b>228</b>
<b>6.1</b>	<b>Prüfung 1</b>	<b>228</b>
<b>6.2</b>	<b>Prüfung 2</b>	<b>237</b>
<b>6.3</b>	<b>Prüfung 3</b>	<b>248</b>
<b>6.4</b>	<b>Prüfung 4</b>	<b>259</b>
<b>6.5</b>	<b>Prüfung 5</b>	<b>270</b>
<b>7</b>	<b>Lösungen Wirtschafts- und Sozialkunde</b>	<b>280</b>
<b>7.1</b>	<b>Prüfung 1</b>	<b>280</b>
<b>7.2</b>	<b>Prüfung 2</b>	<b>281</b>
<b>7.3</b>	<b>Prüfung 3</b>	<b>283</b>
<b>7.4</b>	<b>Prüfung 4</b>	<b>284</b>
<b>7.5</b>	<b>Prüfung 5</b>	<b>285</b>

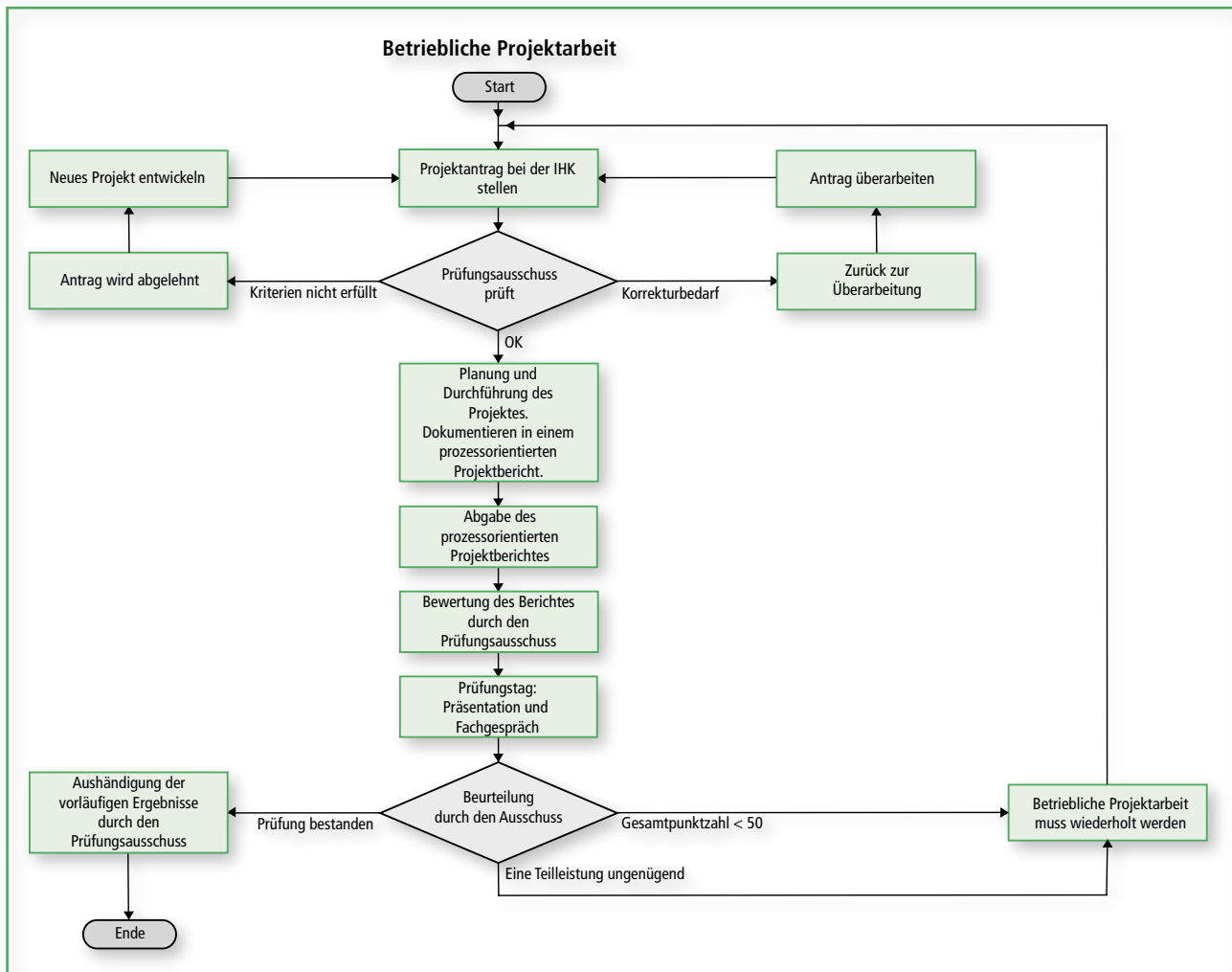
# 1 Die IHK-Abschlussprüfung im Überblick

Die IHK-Abschlussprüfung für den Ausbildungsberuf Fachinformatiker Anwendungsentwicklung gliedert sich in zwei große Blöcke: das betriebliche Projekt (Teil A) und die schriftliche Prüfung (Teil B). Diese beiden Blöcke gliedern sich in weitere Teilprüfungen, die in der folgenden Übersicht mit einem zeitlichen Ablauf und der Gewichtung der Teilprüfungen für die Beurteilung innerhalb der Blöcke dargestellt sind:



## 1.1 Die betriebliche Projektarbeit

Der Prüfungsteil A der IHK-Abschlussprüfung ist eine betriebliche Projektarbeit. Diese Arbeit umfasst die vollständige Planung, Durchführung und Reflexion eines realen Projektes. Das Projekt kann dabei ein Teil eines bestehenden Projektes (Teilprojekt) oder ein eigenständiges Projekt sein. Das Projekt hat entweder einen internen Auftraggeber (internes Projekt) oder einen Kunden als Auftraggeber. Der komplette Prüfungsteil A umfasst neben der Beantragung des Projektes die Durchführung, die Dokumentation und abschließend die Präsentation des Projektes vor dem IHK-Prüfungsausschuss. Nach der Präsentation schließt sich ein Fachgespräch an, das als zentralen Inhalt den Hintergrund der Projektarbeit hat. Die folgende Übersicht zeigt den Ablauf dieses Prüfungsteils:



### 1.1.1 Der Projektantrag

Der Projektantrag wird in der Regel online auf einer von der IHK zur Verfügung gestellten Plattform eingestellt. Der Antrag soll vor allem den Prüfungsausschuss umfassend über das geplante Projekt informieren. Dazu ist es ganz wichtig, dass die Projektbeschreibung den zugrundeliegenden Geschäftsprozess oder die entsprechende Problematik sehr präzise beschreibt. Dabei kommt es nicht darauf an, möglichst jedes Detail zu nennen, sondern es ist viel wichtiger, dass der Prüfungsausschuss sich ein vollständiges Bild machen kann. Weiterhin sind auch die Schnittstellen des Projektes darzustellen. Damit sind nicht nur die technischen Schnittstellen, sondern auch die personellen Schnittstellen (Projektansprechpartner usw.) gemeint. Zusätzlich werden auch Hinweise zum Kundennutzen erwartet. Eine Darstellung der geplanten Projektphasen mit einer Zeiteinschätzung und die Auflistung der geplanten Dokumentation (dazu gehört natürlich der prozessorientierte Projektbericht und weitere Dokumente wie ein Pflichtenheft oder eine Testdokumentation) runden den Antrag ab.



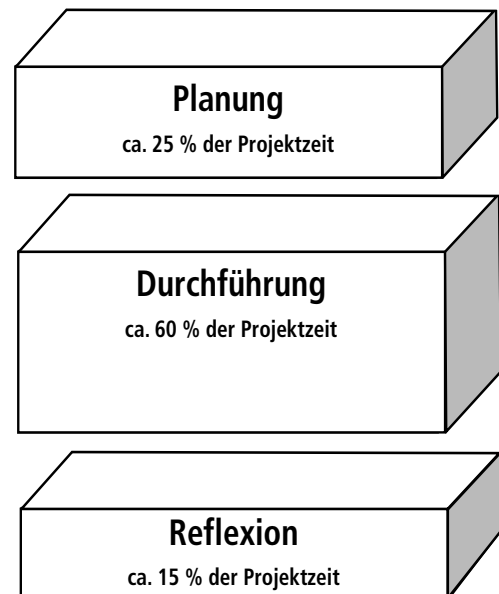
**Hinweise:**

- Die einzelnen Kammern bieten weitere Detailinformationen in ihren Handreichungen.
- Halten Sie sich an die Vorgaben der IHK und schreiben Sie zu jedem geforderten Aspekt wenigstens einige Sätze.
- Bleiben Sie ganz ruhig, wenn der Antrag vom Prüfungsausschuss zur Überarbeitung zurückkommt. Dabei geht es meistens nur um fehlende Details, die zu ergänzen sind, damit anschließend der Antrag erneut eingestellt werden kann.
- Problematisch wird es, wenn der Antrag abgelehnt wird. Dann hat der Prüfungsausschuss gravierende Mängel festgestellt (beispielsweise ist der Umfang der Projektes zeitlich nicht angemessen oder das Projekt selbst passt thematisch nicht zu dem Ausbildungsberuf). Dann hilft nur ein neues Projekt.
- Lassen Sie den Antrag vorher unbedingt geglesen, um Rechtschreibfehler zu vermeiden.
- Oftmals ist es sinnvoll, dass eine dritte Person den Antrag liest, die nicht in das Projekt involviert ist, aber über Fachkenntnisse in der Anwendungsentwicklung verfügt. Logische Fehler oder Ungereimtheiten können so schnell aufgedeckt werden.
- **WICHTIG: Denken Sie daran, dass der Projektantrag in der Regel der erste Berührungspunkt mit dem Prüfungsausschuss ist und eine Art Visitenkarte darstellt. Ein lückenhafter oder fehlerhafter Projektantrag macht keinen guten ersten Eindruck.**

**1.1.2 Die Projektdokumentation**

Die Dokumentation der Projektarbeit ist eine umfassende und für viele Auszubildende schwierige Angelegenheit, da die komplette Projektarbeit auf ungefähr 15 Seiten angemessen darzustellen ist. Die Kunst einer gelungenen Projektdokumentation ist die Balance zwischen notwendiger Information und kurzer und präziser Darstellung. Sie können sich nicht auf den ersten 10 Seiten ausführlich über die Projektidee und den Geschäftsprozess auslassen, sondern müssen die Seitenanzahl so verteilen, dass sie den Verlauf der Projektarbeit auch widerspiegelt. Dabei kann eine Dokumentation grob in drei große Bereiche eingeteilt werden:

**ACHTUNG:** Die Zeit für die Erstellung der Dokumentation ist ebenfalls in den verfügbaren 70 Stunden enthalten. Dafür sind in der Regel mindestens 10 Stunden anzusetzen, sodass die verbleibenden Stunden auf die drei großen Bereiche verteilt werden.



Eine mögliche Gliederung einer Dokumentation könnte folgende Aspekte beinhalten:

**Planung:**

- Vorstellung der Firma / Vorstellung Ihrer Person (Einsatzbereich, Schwerpunkt)
- Vorstellung des Kunden
- Projektbeschreibung (Projektumfeld)
- Kommunikation in Ihrer Firma / Schnittstellen zu anderen Abteilungen
- Vorgehensweise bei dem Projekt (Softwareentwicklungsmodell)
- Betriebswirtschaftliche Aspekte Ihres Projektes (Kostenbetrachtung)
- Zeitplanung für das Projekt (wie im Antrag)
- IST-Analyse / SOLL-Konzept
- Alternativen darstellen und Entscheidungen begründen
- Geplante Maßnahmen zum Qualitätsmanagement

**Durchführung:**

- Umsetzung des SOLL-Konzeptes
  - Prozessorientierte Beschreibung
  - Meilensteine erwähnen
- Probleme und deren Behebung darstellen
- Auszüge aus Quellcode darstellen
- Wichtige Diagramme (ER-Modell, UML)
- Qualitätssicherungsmaßnahmen (Tests)
- Erstellen der Dokumentation

**Reflexion:**

- Zeitvergleich (Soll-Ist) und Erklärungen bei Abweichungen
- Wirtschaftlichkeitsbetrachtung (break-even-point)
- Fehler während des Projektes und Konsequenzen
- Ausblick auf zukünftigen Einsatz
- Abschlussfazit
  - Fachliches Fazit
  - Persönliches Fazit

**Anhang:**

- Lastenheft
- Pflichtenheft
- DV-Konzept
- Fachkonzept
- Auszüge aus dem Quellcode
- Testprotokoll
- Kundendokumentation

**Hinweise:**

- Nehmen Sie die oben genannten Aspekte als Anregung und prüfen Sie, welche davon zu Ihrer Projektarbeit passen (das müssen nicht alle sein).
- Lassen Sie die Projektdokumentation von Dritten gegenlesen – die Arbeit sollte möglichst ohne Rechtschreibfehler sein.
- Lesen Sie zur Anregung andere Projektdokumentationen, die Sie bei einer Internetrecherche oder über die IHK-Homepages oder von anderen Auszubildenden erhalten können.
- Scheuen Sie sich nicht, im Vorfeld Unterstützung durch Betrieb und Schule einzufordern.
- Fangen Sie sehr rechtzeitig mit der Planung ihrer Dokumentation an. Die Erfahrung zeigt, dass die meisten Prüflinge unter Zeitdruck geraten und den Aufwand der Dokumentation deutlich unterschätzen.
- **WICHTIG: Legen Sie sehr viel Wert auf die Dokumentation (sowohl Inhalt als auch ansprechendes Design). Eine positive Beurteilung durch den Prüfungsausschuss sichert Ihnen 50 % der Note für den Prüfungsteil A.**

### 1.1.3 Hinweise zur Präsentation und zum Fachgespräch

Die Präsentation und das Fachgespräch beenden sowohl den Prüfungsteil A als auch die gesamte Prüfung. In maximal 30 Minuten präsentiert der Prüfling dem Prüfungsausschuss sein Projekt und führt anschließend ein Fachgespräch über Aspekte der Projektarbeit. Die Präsentation sollte 15 Minuten dauern und die weiteren 15 Minuten sind für das Fachgespräch reserviert. Bei der Beurteilung der Präsentation achtet der Prüfungsausschuss auf folgende Kriterien:

Kriterien	Details
<b>Aufbau und inhaltliche Struktur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zielorientierung</li> <li>✓ Sachliche Gliederung</li> <li>✓ Zeitliche Gliederung</li> <li>✓ Logik</li> </ul>
<b>Präsentationstechnik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Medieneinsatz</li> <li>✓ Visualisierung</li> <li>✓ Körpersprache</li> </ul>
<b>Kommunikative Kompetenz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sprachstil</li> <li>✓ Ausdrucksweise</li> <li>✓ Satzbau</li> <li>✓ Überzeugungsfähigkeit</li> </ul>
<b>Fachliche Kompetenz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fachhintergrund</li> <li>✓ Situationsgerechte Verwendung von Fachbegriffen</li> <li>✓ Argumentation</li> <li>✓ Thematische Durchdringung</li> </ul>

Das Fachgespräch schließt sich direkt an die Präsentation an und soll den Prüfling auf die Kenntnisse zum fachlichen Hintergrund der Projektarbeit prüfen. Dabei orientiert sich der Prüfungsausschuss an folgenden Kriterien:

Kriterien	Details
<b>Fachhintergrund</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fachkompetenz</li> <li>✓ Fähigkeit zur Einordnung in den betrieblichen Zusammenhang</li> <li>✓ Fähigkeit zur Reflexion</li> </ul>
<b>Kommunikative Kompetenz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sprachstil</li> <li>✓ Verwendung von Fachausdrücken</li> <li>✓ Umgang mit dem Prüfungsausschuss</li> <li>✓ Klare Antworten</li> </ul>

#### Hinweise:

- Bereiten Sie sich sorgfältig auf diesen Tag vor. Achten Sie auf angemessene Kleidung (nicht unbedingt ein Smoking, aber Jackett oder Blazer sind durchaus angebracht) – Sie bringen damit dem Prüfungsausschuss auch eine gewisse Wertschätzung entgegen.
- Orientieren Sie sich bei der Gliederung der Präsentation an Ihrer Projektdokumentation. Die grobe Einteilung in Planung, Durchführung und Reflexion ist auch hier angemessen.
- Gestalten Sie die Folien leserlich und nicht überladen. Ansprechende Bilder oder Diagramme bieten oftmals eine gute Ausgangsbasis für die freie Präsentation (kein Ablesen von Präsentationsinhalten).
- Lassen Sie die Präsentation von Dritten gelesen – die Präsentation sollte möglichst ohne Rechtschreibfehler sein.

**Hinweise:**

- Üben Sie die Präsentation vorher, damit Sie bei der Zeitvorgabe von 15 Minuten bleiben. Vermeiden Sie unbedingt, dass die Präsentation zu deutlich davon abweicht.
- Bereiten Sie sich ausführlich auf das Fachgespräch vor, indem Sie sich den fachlichen Hintergrund der Projektarbeit genau anschauen. In der Regel wird der Prüfungsausschuss mit einer Frage zum Projekthintergrund beginnen und dann gegebenenfalls auch weitere Kenntnisse prüfen.

**Beispiel:****Prüfungsausschuss:**

Sie haben in ihrem Projekt mit der Programmiersprache Java entwickelt. Charakterisieren Sie uns bitte diese Sprache.

**Prüfling:**

Java ist erst einmal eine objektorientierte Sprache. Sie ist ...

**Prüfungsausschuss:**

Vielen Dank. Sie erwähnten, dass mit Java auch die Vererbung möglich ist. Was können Sie in diesem Zusammenhang zum Thema Polymorphismus sagen?

**Prüfling:**

Polymorphismus bedeutet Vielgestaltigkeit. In Java ...

- Versuchen Sie jede Frage zu beantworten – Schweigen ist nicht angebracht. Falls Sie die Frage nicht verstanden haben, dann scheuen Sie sich nicht, den Prüfungsausschuss um eine erneute (eventuell anders formulierte) Fragestellung zu bitten.
- Wenn Sie mit einer Frage überhaupt nichts anfangen können, dann geben Sie lieber zu, dass Ihnen dazu (im Moment) nichts einfällt und bitten einfach um eine Frage aus einem anderen Themenbereich.
- Wenn Sie die bei einer Frage die Chance auf eine ausführliche Antwort haben, dann nutzen Sie die Möglichkeit aus. Informieren Sie den Prüfungsausschuss umfassend mit Ihrem Fachwissen. Wenn der Prüfungsausschuss genug erfahren hat, dann wird er sich melden. Sie haben aber auf jeden Fall einige Zeit sehr positiv gefüllt.
- **WICHTIG: Auch wenn es antikiert klingen mag: Lernen Sie wichtige Aspekte einfach auswendig (z. B. die Definition der ersten Normalform oder die 7 Schichten des OSI-Referenzmodells). Das gibt Ihnen Sicherheit und Sie können zu vielen Fragen erst einmal antworten und anschließend (wenn möglich) weiter in die Tiefe gehen.**

## 1.2 Die schriftliche Prüfung

### 1.2.1 Die Fachqualifikation (ganzheitliche Aufgabe 1)

Die Fachqualifikation ist eine 90-minütige schriftliche Prüfung, deren Aufgaben ganzheitlich sein sollen. Damit ist gemeint, dass es bei der Prüfung nicht um das reine Abfragen von Wissen geht, sondern um die Lösung komplexer Aufgabenstellungen zu konkreten betrieblichen Handlungssituationen. Die Schwerpunkte der Aufgaben liegen auf berufsspezifischen Ausbildungsinhalten. Die Fachqualifikation enthält deshalb für jeden der vier IT-Berufe eigene Aufgaben. Die folgende Auflistung zeigt diese Inhalte:

(Quelle: Verordnung über die Berufsausbildung im Bereich der Informations- und Telekommunikationstechnik durch das Bundesministerium für Wirtschaft im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie: § 11 Ausbildungsrahmenplan)

Themenbereich	Fertigkeiten und Kenntnisse
<b>Systementwicklung</b>	
<b>Analyse und Design</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vorgehensmodelle und -methoden sowie Entwicklungsumgebungen aufgabenbezogen auswählen und anwenden</li> <li>✓ Strukturierte und objektorientierte Analyse- und Designverfahren anwenden</li> <li>✓ Programmspezifikationen festlegen, Datenmodelle und Strukturen aus fachlichen Anforderungen ableiten, Schnittstellen festlegen</li> <li>✓ Methoden zur Strukturierung von Daten und Programmen anwenden</li> <li>✓ Daten und Funktionen zu Objekten zusammenfassen, Klassen definieren und Hierarchiediagramme erstellen</li> </ul>
<b>Programmerstellung und -dokumentation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programmiersprachen auswählen, unterschiedliche Programmiersprachen anwenden</li> <li>✓ Softwareentwicklungsumgebungen an das Systemumfeld anpassen</li> <li>✓ Schnittstellen, insbesondere zum Betriebssystem, zu grafischen Oberflächen und zu Datenbanken, aus Programmen ansprechen</li> <li>✓ Programme entsprechend der fachlichen Funktionen modular aufbauen</li> <li>✓ Programme unter Berücksichtigung der Wartbarkeit und Wiederverwendbarkeit erstellen</li> <li>✓ Software-Entwicklungswerkzeuge aufgabenbezogen anwenden</li> <li>✓ Softwarekonfiguration verwalten, insbesondere Konfigurationsmanagement durchführen</li> </ul>
<b>Schnittstellenkonzepte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verfahren des Datenaustausches anwenden, Produkte zum Datenaustausch einsetzen</li> <li>✓ Datenfelder mithilfe von Werkzeugen inhaltlich und strukturell abgleichen</li> </ul>
<b>Testverfahren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Testkonzept und Testplan erstellen</li> <li>✓ Testumfang festlegen, Testdaten generieren und auswählen</li> <li>✓ Informations- und telekommunikationstechnische Systeme testen</li> <li>✓ Testergebnisse auswerten und dokumentieren</li> </ul>
<b>Schulung</b>	
<b>Schulungsaspekte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Schulungsziele und -methoden festlegen</li> <li>✓ Schulungsmaßnahmen, insbesondere Termine, Sachmittel und Personaleinsatz, planen und mit Kunden abstimmen</li> <li>✓ Schulungsveranstaltungen organisatorisch vorbereiten</li> <li>✓ Schulungsinhalte strukturieren und aufbereiten</li> <li>✓ Anwenderschulung durchführen</li> </ul>

Informations- und telekommunikationstechnische Systeme	
<b>Architekturen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rechnerarchitekturen beurteilen und einordnen</li> <li>✓ Softwarearchitekturen aufgabenbezogen entwickeln</li> <li>✓ Softwarearchitekturen an Betriebssystemen anpassen</li> <li>✓ Softwarearchitekturen in Netze integrieren</li> <li>✓ Betriebssysteme anpassen und konfigurieren</li> </ul>
<b>Datenbanken und Schnittstellen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Datenbankprodukte aufgabengerecht auswählen</li> <li>✓ Datenbankstrukturen, insbesondere logische Struktur der Daten, Objekte, Attribute, Relationen und Zugriffsmethoden, festlegen sowie Schlüssel definieren</li> <li>✓ Sicherheitsmechanismen, insbesondere Zugriffsmöglichkeiten und -rechte, festlegen und implementieren</li> <li>✓ Werkzeuge zur Sicherstellung der Datenintegrität implementieren</li> <li>✓ Datenbanksysteme testen und optimieren</li> <li>✓ Datenbestände strukturieren und in eine Datenbank übernehmen</li> <li>✓ Abfragen und Berichte von Datenbeständen unter Nutzung einer Abfragesprache erstellen</li> <li>✓ Schnittstellenprogramme in einer Datenbankprogrammiersprache erstellen</li> </ul>
Kundenspezifische Anwendungslösungen	
<b>Kundenspezifische Anpassung und Softwarepflege</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Anwendungslösungen entsprechend den kundenspezifischen Anforderungen einrichten, konfigurieren und anpassen</li> <li>✓ Software an eine veränderte Umgebung anpassen und weiterentwickeln</li> <li>✓ Anwendungslösungen mithilfe von Applikationssprachen erweitern</li> <li>✓ Fehler beseitigen</li> <li>✓ Konfigurationen verwalten</li> </ul>
<b>Bedienoberflächen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ menügesteuerte und grafische Bedienoberflächen ergonomisch gestalten</li> <li>✓ Bedienoberflächen an die betrieblichen Erfordernisse anpassen</li> <li>✓ interaktive Applikationen unter Berücksichtigung fach- und benutzergerechter Dialoggestaltung erstellen</li> </ul>
<b>Softwarebasierte Präsentationen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Konzepte für softwarebasierte Präsentationen erstellen, insbesondere Abläufe festlegen sowie Ton, Bild und Text auswählen</li> <li>✓ Ton, Bild und Text in eine Präsentation integrieren</li> <li>✓ Präsentationen durchführen</li> </ul>
<b>Technisches Marketing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leistungsumfang und Spezifikationen erstellter Anwendungslösungen kundengerecht dokumentieren</li> <li>✓ Anwendungslösungen und Dokumentationen für den Vertrieb bereitstellen</li> <li>✓ Anwendungslösungen präsentieren</li> <li>✓ Bedienungsunterlagen und Hilfe-Programme zur Benutzerunterstützung bereitstellen sowie Systeme zur interaktiven Benutzerunterstützung einrichten</li> <li>✓ auf Benutzerprobleme eingehen, Vorschläge zur Problembeseitigung unterbreiten</li> </ul>
Fachaufgaben im Einsatzgebiet	
<b>Produkte, Prozesse und Verfahren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ bereichs- und produktspezifische Informationen nutzen</li> <li>✓ die für das Einsatzgebiet typischen Produkte, Prozesse und Verfahren im Hinblick auf die Anforderungen an Anwendungslösungen analysieren und in ein Lösungskonzept umsetzen</li> <li>✓ die für das Einsatzgebiet spezifischen Plattformen anwenden</li> <li>✓ Informationswege, -strukturen und -verarbeitung sowie Schnittstellen zwischen verschiedenen Funktionsbereichen des Einsatzgebietes analysieren</li> <li>✓ vorhandene Anwendungslösungen im Einsatzgebiet erfassen und nach Maßgabe ihrer Leistungsfähigkeit, Funktionalität, Wirtschaftlichkeit und Erweiterbarkeit bewerten</li> </ul>

<b>Projektplanung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Projektziele festlegen und Teilaufgaben definieren</li> <li>✓ Teilaufgaben unter Beachtung arbeitsorganisatorischer, sicherheitstechnischer und wirtschaftlicher Gesichtspunkte planen, insbesondere Personalplanung, Sachmittelplanung, Terminplanung und Kostenplanung durchführen</li> <li>✓ einsatzgebietstypische Designverfahren anwenden</li> <li>✓ Projektplanungswerkzeuge anwenden</li> </ul>
<b>Projektdurchführung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ einsatzgebietspezifische Anwendungslösungen unter Beachtung wirtschaftlicher und terminlicher Vorgaben erstellen</li> <li>✓ die im Einsatzgebiet typischen Programmbibliotheken, Programmmodule, Prozeduren, Algorithmen und Optimierungsverfahren anwenden</li> <li>✓ bei der Auftragsbearbeitung mit Kunden, internen Stellen und externen Dienstleistern zusammenarbeiten</li> <li>✓ Anwendungslösungen an Kunden übergeben, Abnahmeprotokolle anfertigen</li> <li>✓ Einführung von Anwendungslösungen unter Berücksichtigung der organisatorischen und terminlichen Vorgaben mit den Kunden abstimmen und kontrollieren</li> </ul>
<b>Projektkontrolle, Qualitätssicherung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zielerreichung kontrollieren, insbesondere Soll-Ist-Vergleich aufgrund der Planungsdaten durchführen</li> <li>✓ Qualitätssicherungsmaßnahmen projektbegleitend durchführen</li> <li>✓ Projektablauf sowie Qualitätskontrollen und durchgeführte Testläufe dokumentieren</li> <li>✓ bei Störungen im Projektablauf Kunden informieren und Lösungsalternativen aufzeigen</li> <li>✓ Leistungen abrechnen, Nachkalkulation durchführen, abrechnungsrelevante Daten dokumentieren</li> </ul>

### 1.2.2 Die Kernqualifikation (ganzheitliche Aufgabe 2)

Die Kernqualifikation ist eine 90-minütige schriftliche Prüfung, deren Aufgaben ebenso wie in der Fachqualifikation ganzheitlich sein sollen. Allerdings liegen die Schwerpunkte der Aufgaben auf den gemeinsamen Ausbildungsinhalten der IT-Berufe. Die folgende Auflistung zeigt diese Inhalte:

**(Quelle: Verordnung über die Berufsausbildung im Bereich der Informations- und Telekommunikationstechnik durch das Bundesministerium für Wirtschaft im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie: § 11 Ausbildungsrahmenplan)**

Themenbereich	Fertigkeiten und Kenntnisse
<b>Informations- und telekommunikationstechnische Produkte und Märkte</b>	
<b>Einsatzfelder und Entwicklungstrends</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ marktgängige Systeme der Informations- und Telekommunikationstechnik nach Einsatzbereichen, Leistungsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit unterscheiden</li> <li>✓ Veränderungen von Einsatzfeldern für Systeme der Informations- und Telekommunikationstechnik aufgrund technischer, wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Entwicklungen feststellen</li> <li>✓ technologische Entwicklungstrends von Systemen der Informations- und Telekommunikationstechnik feststellen sowie ihre wirtschaftlichen, sozialen und beruflichen Auswirkungen bewerten</li> <li>✓ Auswirkungen der technologischen Entwicklung auf Lösungskonzepte aktueller informations- und telekommunikationstechnischer Systeme darstellen</li> </ul>
<b>Systemarchitektur, Hardware und Betriebssysteme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Systemarchitekturen und Hardwareschnittstellen marktgängiger informations- und telekommunikationstechnischer Systeme unterscheiden sowie Kompatibilität von Speicherbausteinen, Ein-/Ausgabekomponenten und Peripheriegeräten beurteilen</li> <li>✓ verschiedene Speichermedien sowie Ein- und Ausgabegeräte nach Einsatzbereichen unterscheiden</li> <li>✓ marktgängige Betriebssysteme, ihre Komponenten und ihre Anwendungsbereiche unterscheiden</li> </ul>

<b>Anwendungssoftware</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Anwendungssoftware nach Einsatzbereichen unterscheiden</li> <li>✓ Hardware- und Systemvoraussetzungen beurteilen</li> <li>✓ Leistungsfähigkeit und Erweiterbarkeit beurteilen</li> </ul>
<b>Netze, Dienste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hard- und Softwaresysteme sowie gängige Datenformate zur Datenübertragung unterscheiden</li> <li>✓ Netzwerkarchitekturen unterscheiden</li> <li>✓ Netzwerkbetriebssysteme nach Leistungsfähigkeit und Einsatzbereichen beurteilen</li> <li>✓ Angebote von Informations- und Telekommunikationsdiensten und Konditionen zur Nutzung vergleichen</li> <li>✓ systemtechnische Voraussetzungen für die Nutzung von Informations- und Telekommunikationsdiensten schaffen</li> </ul>
<b>Herstellen und Betreuen von Systemlösungen</b>	
<b>Ist-Analyse und Konzeption</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hard- und Software-Ausstattung eines Arbeitsplatzsystems zur Bearbeitung betrieblicher Fachaufgaben ermitteln sowie Arbeitsablauf, Datenflüsse und Schnittstellen analysieren</li> <li>✓ Anforderungen an ein Arbeitsplatzsystem unter Berücksichtigung der organisatorischen Abläufe und der Anforderungen der Benutzer feststellen</li> <li>✓ Hard- und Softwarekomponenten auswählen sowie Lösungsvarianten entwickeln und beurteilen</li> <li>✓ Datenmodelle entwerfen</li> <li>✓ die zu erbringende Leistung dokumentieren</li> </ul>
<b>Programmier-techniken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ prozedurale und objektorientierte Programmiersprachen unterscheiden</li> <li>✓ Programmierlogik und Programmiermethoden anwenden</li> <li>✓ Anwendungen in einer Makro- oder Programmiersprache erstellen</li> </ul>
<b>Installieren und Konfigurieren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Systeme zusammenstellen und verbinden</li> <li>✓ Hardware und Betriebssysteme installieren und konfigurieren</li> <li>✓ Anwendungsprogramme, insbesondere marktübliche Büroanwendungen, installieren und konfigurieren</li> <li>✓ Systeme testen</li> <li>✓ Konfigurationsdaten festhalten sowie Systemdokumentation zusammenstellen</li> </ul>
<b>Datenschutz und Urheberrecht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verschlüsselungsverfahren und Zugriffsschutzmethoden anwenden</li> <li>✓ Vorschriften zum Datenschutz anwenden</li> <li>✓ Vorschriften zum Urheberrecht anwenden</li> <li>✓ technische Vorschriften zur Sicherung des Fernmeldegeheimnisses anwenden</li> <li>✓ Daten archivieren, nicht mehr benötigte Datenbestände löschen, Datenträger entsorgen</li> </ul>
<b>Systempflege</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Datenbankmodelle unterscheiden</li> <li>✓ Datenbanken einrichten und verwalten, Datenbankabfragen durchführen</li> <li>✓ Daten unterschiedlicher Formate übernehmen</li> <li>✓ Daten für unterschiedliche Hard- und Softwaresysteme konvertieren</li> <li>✓ Datensicherung durchführen</li> <li>✓ Methoden zur Wiederherstellung von Daten einschließlich Daten defekter Datenträger anwenden</li> <li>✓ Versionswechsel von Betriebssystemen und Anwendungssoftware durchführen</li> <li>✓ Störungen unter Einsatz von Diagnosewerkzeugen analysieren und beheben, Fehlertypologie und Fehlerhäufigkeiten ermitteln</li> <li>✓ Wartungsmaßnahmen durchführen</li> <li>✓ Serviceleistungen dokumentieren, kalkulieren und abrechnen</li> </ul>



### 1.2.3 Wirtschafts- und Sozialkunde

Diese 60-minütige schriftliche Prüfung ist für alle Ausbildungsberufe identisch und besteht aus handlungsorientierten Fragen, die in der Regel als Multiple-Choice-Fragen formuliert sind. Die folgende Auflistung zeigt die zugrundeliegenden Inhalte:

**(Quelle: Verordnung über die Berufsausbildung im Bereich der Informations- und Telekommunikationstechnik durch das Bundesministerium für Wirtschaft im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie: § 11 Ausbildungsrahmenplan)**

Themenbereich	Fertigkeiten und Kenntnisse
<b>Der Ausbildungsbetrieb</b>	
<b>Stellung, Rechtsform und Struktur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang beschreiben</li> <li>✓ Aufbau des ausbildenden Betriebes erläutern</li> <li>✓ Art und Rechtsform des Betriebes erläutern</li> <li>✓ die Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Verbänden, Behörden und Gewerkschaften beschreiben</li> </ul>
<b>Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ rechtliche Vorschriften zur Berufsausbildung erläutern, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsverhältnis erklären</li> <li>✓ die Ausbildungsordnung mit dem betrieblichen Ausbildungsplan vergleichen</li> <li>✓ die Notwendigkeit weiterer beruflicher Qualifizierung begründen</li> <li>✓ berufliche Fortbildungsmöglichkeiten beschreiben und Aufstiegsmöglichkeiten nennen</li> <li>✓ wesentliche Bestimmungen des Arbeits- und Tarifrechtes beschreiben und ihre Bedeutung für das Arbeitsverhältnis erklären</li> <li>✓ eigene Entgeltabrechnung erläutern</li> <li>✓ Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungsrechtlichen oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben</li> </ul>
<b>Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>✓ berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>✓ Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>✓ Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
<b>Umweltschutz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>✓ für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>✓ Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>✓ Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>
<b>Geschäfts- und Leistungsprozesse</b>	
<b>Leistungserstellung und -verwertung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ den Prozess der Leistungserstellung im Ausbildungsbetrieb beschreiben</li> <li>✓ Wirtschaftlichkeit und Produktivität betrieblicher Leistungen beurteilen</li> <li>✓ Einfluss der Wettbewerbssituation auf die Leistungserstellung und -verwertung darstellen</li> <li>✓ die Rolle von Kunden und Lieferanten für die Leistungserstellung und -verwertung erläutern</li> </ul>

<b>Betriebliche Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zuständigkeiten für die unterschiedlichen Aufgaben im Ausbildungsbetrieb unterscheiden</li> <li>✓ die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Organisationseinheiten beschreiben, insbesondere Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse darstellen</li> <li>✓ Vor- und Nachteile von zentralen und dezentralen Organisationsformen erläutern</li> <li>✓ Schwachstellen im Betriebsablauf aufzeigen, Verbesserungen vorschlagen</li> </ul>
<b>Beschaffung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bedarf an informations- und telekommunikationstechnischen Produkten und Dienstleistungen ermitteln</li> <li>✓ Produktinformationen von Anbietern unter wirtschaftlichen und fachlichen Gesichtspunkten auswerten</li> <li>✓ Angebote einholen und vergleichen</li> <li>✓ Bestellvorgänge planen und durchführen, Wareneingang kontrollieren</li> </ul>
<b>Markt- und Kundenbeziehungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ bei der Marktbeobachtung mitwirken, insbesondere Preise, Leistungen, Konditionen von Wettbewerbern vergleichen</li> <li>✓ Bedürfnisse und Kaufverhalten von Benutzern informations- und telekommunikationstechnischer Systeme feststellen sowie Zielgruppen unterscheiden</li> <li>✓ Kunden unter Beachtung von Kommunikationsregeln informieren und beraten sowie Kundeninteressen berücksichtigen</li> <li>✓ Kundenbeziehungen unter Berücksichtigung betrieblicher Grundsätze gestalten</li> <li>✓ an der Vorbereitung von Verträgen und Vertragsverhandlungen mitwirken, über Finanzierungsmöglichkeiten informieren</li> <li>✓ an Marketing- und Verkaufsförderungsmaßnahmen mitwirken</li> <li>✓ Auswirkungen der Kundenzufriedenheit auf das Betriebsergebnis darstellen</li> </ul>
<b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ die Notwendigkeit der Steuerung und Kontrolle der Geschäftsprozesse begründen</li> <li>✓ Kosten und Erträge für erbrachte Leistungen errechnen sowie im Zeitvergleich und im Soll-Ist-Vergleich bewerten</li> <li>✓ Ergebnisse der Betriebsabrechnung für Controllingzwecke auswerten</li> <li>✓ Daten für die Erstellung von Statistiken beschaffen und aufbereiten, in geeigneter Form darstellen und interpretieren</li> </ul>
<b>Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken</b>	
<b>Informieren und Kommunizieren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informationsquellen, insbesondere technische Unterlagen, Dokumentationen und Handbücher, in deutscher und englischer Sprache aufgabenbezogen auswerten</li> <li>✓ Gespräche situationsgerecht führen und Sachverhalte präsentieren, deutsche und englische Fachbegriffe anwenden</li> <li>✓ Informationen aufgabenbezogen bewerten und auswählen</li> <li>✓ Schriftverkehr durchführen und Protokolle anfertigen</li> <li>✓ Daten und Sachverhalte visualisieren und Grafiken erstellen sowie Standardsoftware anwenden</li> </ul>
<b>Planen und Organisieren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zeitplan und Reihenfolge der Arbeitsschritte für den eigenen Arbeitsbereich festlegen</li> <li>✓ den eigenen Arbeitsplatz unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben und ergonomischer Aspekte gestalten</li> <li>✓ Termine planen und abstimmen, Terminüberwachung durchführen</li> <li>✓ Probleme analysieren und als Aufgabe definieren, Lösungsalternativen entwickeln und beurteilen</li> <li>✓ unterschiedliche Lerntechniken anwenden</li> <li>✓ Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Arbeitsgestaltung vorschlagen</li> <li>✓ Arbeits- und Organisationsmittel wirtschaftlich und ökologisch einsetzen</li> </ul>

**Teamarbeit**

- ✓ Aufgaben im Team planen, entsprechend den individuellen Fähigkeiten aufteilen, Zusammenarbeit aktiv gestalten
- ✓ Aufgaben im Team bearbeiten, Ergebnisse abstimmen und auswerten
- ✓ Möglichkeiten zur Konfliktregelung im Interesse eines sachbezogenen Ergebnisses anwenden

**1.2.4 Hinweise zur schriftlichen Prüfung**

Die schriftliche Prüfung liegt zeitlich mitten in der Projektarbeit bzw. am Ende der Projektarbeit, sodass eine Vorbereitung auf die Prüfung frühzeitig beginnen muss. Die Vorbereitung kann mit diesem Buch, in der Schule oder auch mithilfe externer Vorbereitungskurse durchgeführt werden. Die folgenden Hinweise sollen bei der eigentlichen Prüfung helfen.

**Hinweise:**

- Nehmen Sie sich zu Beginn der Prüfung ungefähr 6–8 Minuten Zeit und lesen Sie Handlungsschritte (Aufgaben) der Prüfungen (vor allem Fach- und Kernqualifikation) in Ruhe durch. Entscheiden Sie dann, welchen Handlungsschritt Sie nicht bearbeiten wollen. Entscheiden Sie aber nicht danach, ob Ihnen das Thema gefällt, sondern schätzen Sie ab, mit welchen Aufgaben Sie zeitlich zurecht kommen und möglichst viele Punkte erreichen können.
- In der Prüfung geht es nicht um den Schönheitspreis in Schrift und Strukturierung. Ihre Antworten sollten gut leserlich sein und der Aufbau nachvollziehbar. Also: kein Perfektionismus beim Design, mehr Schwerpunkt auf den Inhalt und damit effizient arbeiten.
- Bei den Handlungsschritten, die Sie bearbeiten, sollten Sie zu allen Teilaufgaben etwas schreiben. Der Prüfungsausschuss ist in der Regel auf Ihrer Seite und vergibt auch Teilpunkte für Ansätze. Das geht allerdings nicht, wenn Sie überhaupt nichts schreiben.
- **WICHTIG: Wenn eine Aufgabenstellung unklar ist, dann sollten Sie wie folgt vorgehen: Beschreiben Sie kurz, wie Sie die Aufgabe interpretieren und wie Ihr Lösungsansatz zu verstehen ist. Dann kann der Prüfungsausschuss entscheiden, ob Ihre Argumentation nachvollziehbar ist und Sie erhalten eventuell Teilpunkte oder, wenn die Aufgabenstellung wirklich komplett unverständlich oder fehlinterpretierbar war, dann könnten Sie auch die volle Punktzahl erhalten. In jedem Fall sind Sie mit dieser Vorgehensweise auf der sicheren Seite.**

**1.3 Bestehen der Prüfung**

Ganz allgemein gesagt ist die Prüfung bestanden, wenn in beiden Teilen mindestens 50 % der Punkte erzielt worden sind und in keiner der Teilprüfungen ein *ungenügend* vorhanden ist (Sperrbedingung). Zudem gelten folgende Kriterien:

- Wird im Prüfungsteil A eine Gesamtpunktzahl unter 50 Punkten erreicht, so ist dieser Teil nicht bestanden und muss komplett wiederholt werden. Teilleistungen werden nicht gutgeschrieben.
- Wird im Prüfungsteil B eine Gesamtpunktzahl unter 50 Punkten erreicht (entsprechend der Gewichtungen der Teilprüfungen), so ist dieser Teil nicht bestanden und muss wiederholt werden. Allerdings kann der Prüfling auf Antrag eine Befreiung der Teilprüfungen beantragen, die er mit 50 Punkten oder mehr bestanden hat.

- Wird im Prüfungsteil B in einer oder zwei Prüfungen ein *mangelhaft* erreicht und die dritte Prüfung ist mindestens *ausreichend*, so kann der Prüfling eine mündliche Ergänzungsprüfung für einen der mangelhaften Prüfungsteile beantragen. Diese Prüfung wird im Anschluss an das Fachgespräch durchgeführt. Die Note der mündlichen Prüfung wird mit der Note aus der schriftlichen Prüfung im Verhältnis 1:2 verrechnet. Mit dieser neue Note wird die Gesamtnote von Teil B neu berechnet und führt dann (hoffentlich) zu einer Punktzahl von 50 Punkten oder mehr. Die Ergänzungsprüfung wird natürlich nur dann durchgeführt, wenn die Möglichkeit zum Bestehen der Prüfung vorhanden ist.
- Eine nicht bestandene Prüfung kann zweimal wiederholt werden.
- Der offizielle IHK-Notenschlüssel sieht so aus:

Punkte	Note
100 – 92 Punkte	sehr gut
unter 92 – 81 Punkte	gut
unter 81 – 67 Punkte	befriedigend
unter 67 – 50 Punkte	ausreichend
unter 50 – 30 Punkte	mangelhaft
unter 30 – 0 Punkte	ungenügend

Die folgenden Beispiele sollen die o. a. Erläuterungen konkreter und verständlicher machen:

**Beispiel 1:**

Prüfungsteil	Gewicht	Punkte	Gesamtpunkte	bestanden
Dokumentation	50 %	65	<b>60</b>	✓
Präsentation und Fachgespräch	50 %	55		
Fachqualifikation (GA 1)	40 %	70	<b>72</b>	✓
Kernqualifikation (GA 2)	40 %	80		
Wirtschafts- und Sozialkunde	20 %	60		

**Beispiel 2:**

Prüfungsteil	Gewicht	Punkte	Gesamtpunkte	bestanden
Dokumentation	50 %	95	<b>60</b>	<b>NEIN!</b> Sperrbedingung
Präsentation und Fachgespräch	50 %	25		
Fachqualifikation (GA 1)	40 %	50	<b>38,6</b>	<b>NEIN!</b> Ergänzungs- prüfung nicht möglich!
Kernqualifikation (GA 2)	40 %	31		
Wirtschafts- und Sozialkunde	20 %	31		