

Modul A – Tag 3

Ausbildungsbetrieb beschreiben

Themen: Modellunternehmen, Ausbildungsplan, Leistungsportfolio, Wertschätzung/Nachhaltigkeit, Betrieb vs. Unternehmen, Globalisierung & Verflechtungen, Stakeholder/Behörden

1. Lernziele (Tag 3)

- einen Ausbildungsbetrieb strukturiert vorstellen (Was macht der Betrieb? Wie ist er organisiert? Was ist sein Leistungsportfolio?).
- ein Modellunternehmen als Beispiel nutzen, um Ausbildung, Angebote und Werte zu erklären.
- Betrieb und Unternehmen sauber unterscheiden und typische Beispiele einordnen.
- Zusammenhänge von Arbeitsteilung, Globalisierung und wirtschaftlichen Verflechtungen erklären.
- Stakeholder (z. B. Kunden, Mitarbeitende, Behörden) benennen und ihre Erwartungen/Interessen ableiten.
- zeigen, wie Wertschätzung und Nachhaltigkeit im Betrieb konkret gelebt werden können.

2. Modellunternehmen als Beispiel: „JKU IT-Solutions“

Im Skript wird „JKU IT-Solutions“ als Modellunternehmen genutzt, um zu zeigen, wie man einen Ausbildungsbetrieb in einer Präsentation beschreiben kann (Systemhaus/IT-Dienstleister).

2.1 Kurzprofil

- Branche: IT-Dienstleistung / IT-Systemhaus (Planung, Betrieb und Betreuung von IT-Infrastrukturen).
- Kundengruppen: vor allem Geschäftskunden (KMU), häufig auch öffentliche/halböffentliche Einrichtungen.
- Typische Leistungen: IT-Service (On-/Off-Site), IT-Betreuung, IT-Beratung/IT-Planung, IT-Security, IT-Outsourcing, Helpdesk.
- Standorte/Größe: im Modell als mittelständisches Systemhaus dargestellt.

2.2 So beschreibst du den Ausbildungsbetrieb in einer Präsentation

Nutze eine klare Reihenfolge. Damit wirkt die Vorstellung professionell und prüfungsfest:

Baustein	Inhalt (Kurzbeschreibung)
1) Einordnung	Branche, Rechtsform (falls bekannt), Größe, Standorte, Kundenkreis.
2) Kernaufgaben	Was produziert/leistet der Betrieb konkret? Welche Probleme löst er für Kunden?
3) Leistungsportfolio	Angebote in sinnvollen Kategorien bündeln (z. B.

	Service, Security, Beratung, Betrieb/Outsourcing).
4) Ausbildung	Welche Berufe werden ausgebildet? Wie läuft die Ausbildung ab (Plan, Stationen, Projekte, Begleitung)?
5) Werte	Wie zeigt sich Wertschätzung? Welche Nachhaltigkeits- oder Verantwortungs-Themen sind erkennbar?
6) Belege/Beispiele	1–2 konkrete Beispiele (Projekt, Kundenfall, Ausbildungsprojekt, interne Initiative).

3. Ausbildungsplan

Ein Ausbildungsplan zeigt, welche Inhalte wann vermittelt werden. Er verbindet schulische Lernfelder mit betrieblichen Stationen und Projekten. Im Modell ist der Plan als Übersicht über Ausbildungsabschnitte aufgebaut (Grundlagen → Vertiefung → Spezialisierung/Prüfungsvorbereitung).

3.1 Beispiel-Struktur (typisch für IT-Ausbildung)

Phase	Zeitraum	Schwerpunkt	Typische betriebliche Aufgaben/Beispiele
Einstieg & Grundlagen	1. Ausbildungsjahr	IT-Basics, Kundenkontakt, Dokumentation	PC-/Client-Setup, Tickets bearbeiten, Inventarisierung, einfache Skripte, Basics Netzwerk/Windows/Linux
Vertiefung	2. Ausbildungsjahr	Systeme/Netzwerke/Services, Projektarbeit	Server-/Cloud-Services, Virtualisierung, Rollouts, Automatisierung, kleinere Kundenprojekte
Spezialisierung	3. Ausbildungsjahr	Security, Betrieb, Beratung/Planung	Firewall/Backup, Monitoring, Hardening, Konzeptarbeit, Migrationen, Troubleshooting
Abschluss	Ende 3./3,5. Jahr	Prüfungsvorbereitung & Abschlussprojekt	Abschlussprojekt planen/durchführen/dokumentieren, Präsentation/Report, Qualitätssicherung

4. Leistungsportfolio

Das Leistungsportfolio beschreibt, welche Produkte/Dienstleistungen der Betrieb anbietet. Gute Portfolios sind: verständlich (Kategorien), vollständig (Kernleistungen + Zusatzleistungen), und kundenorientiert.

4.1 Portfolio-Kategorien (Beispiel IT-Systemhaus)

Kategorie	Was steckt drin?	Kundennutzen (1 Satz)
IT-Service & Helpdesk	Störungsannahme, Ticketbearbeitung, Vor-Ort-Service, Remote-Support	Schnelle Hilfe, weniger Ausfallzeiten.
IT-Betreuung / Managed Services	Monitoring, Patch-Management, Wartung, SLAs	Planbarer Betrieb, stabile Systeme.
IT-Beratung & IT-Planung	Bedarfsanalyse, Konzepte, Ausschreibungen, Architektur	Bessere Entscheidungen, weniger Fehlkäufe.
IT-Security	Firewall, Backup, IAM, Awareness, Schwachstellenmanagement	Risiken senken, Compliance erfüllen.
IT-Outsourcing / Betrieb	Betrieb von Servern/Cloud, Hosting, Administration	Entlastung interner Ressourcen, Skalierung.
Hardware/Software-Beschaffung	Auswahl, Einkauf, Lizenzmanagement, Rollout	Passende Ausstattung, Kostenkontrolle.

4.2 Qualität als Teil des Portfolios

Im Skript wird betont, dass Dienstleistung messbar gemacht werden muss (z. B. Kundenzufriedenheit, Fehlerquoten, Reaktionszeiten). Ein einfaches Bild dafür ist der kontinuierliche Verbesserungsprozess (Plan–Do–Check–Act): planen, umsetzen, prüfen, verbessern.

5. Wertschätzung und Nachhaltigkeit im Ausbildungsbetrieb

Wertschätzung ist kein „Wohlfühlwort“, sondern wirkt direkt auf Motivation, Bindung, Qualität und Lernfortschritt. Nachhaltigkeit ist im Betrieb ebenfalls konkret: Ressourcen, Prozesse, Beschaffung, Mobilität, Arbeitsweise.

5.1 Konkrete Beispiele für Wertschätzung

- Sauberes Onboarding: klare Ansprechpartner, Einarbeitungsplan, Feedbackschleifen.
- Lernzeit und Fehlerkultur: Fragen sind erlaubt, Fehler werden genutzt, um Prozesse zu verbessern.
- Transparente Kommunikation: Ziele, Aufgaben, Prioritäten und Erwartungen sind klar.
- Anerkennung und Entwicklung: Verantwortung in Projekten, passende Schulungen, Perspektiven aufzeigen.
- Arbeitsorganisation: realistische Planung, Pausen, gesundes Tempo.

5.2 Nachhaltigkeit im IT-Betrieb (praktisch)

- Energie & Infrastruktur: effiziente Hardware, Server-/Cloud-Auslastung optimieren, Abschaltregeln, Green-IT-Kriterien.
- Beschaffung: langlebige Geräte, Reparierbarkeit, Refurbished-Optionen, nachhaltige Lieferketten.

- Arbeitsweise: Remote-Support statt unnötiger Fahrten, digitale Dokumentation, papierarme Prozesse.
- Entsorgung: Datenlöschung, Recycling, Rücknahmeprogramme, Trennung von Elektroschrott.
- Sozial: faire Ausbildung, Diversity/Respekt, sichere Arbeitsbedingungen.

6. Betrieb vs. Unternehmen

Die Begriffe werden oft durcheinandergeworfen – in Prüfungen wird das gern abgefragt.

6.1 Unterschied in einem Satz

Betrieb = Ort der Leistungserstellung; Unternehmen = rechtlich-wirtschaftliche Einheit, die Betriebe führen kann.

6.2 Merkmale

Betrieb	Unternehmen
Produktion/Dienstleistung findet statt (Werkstatt, Filiale, Rechenzentrum).	Trifft strategische Entscheidungen (Ziele, Investitionen, Märkte).
Konkrete Abläufe/Prozesse (Wertschöpfung).	Rechtliche Hülle (Firma/Rechtsform), Eigentum, Finanzierung.
Hat Personal und Betriebsmittel am Standort.	Kann mehrere Betriebe/Standorte besitzen.

Beispiel: Ein Handelsunternehmen (Unternehmen) kann viele Filialen (Betriebe) haben. Ein IT-Unternehmen kann mehrere Rechenzentren, Service-Standorte oder Projektbüros als Betriebe betreiben.

7. Arbeitsteilung, Globalisierung und Verflechtungen

Globalisierung bedeutet: Wertschöpfung und Märkte sind international verflochten. Arbeitsteilung wird größer – Betriebe konzentrieren sich auf Kernkompetenzen und beziehen Vorleistungen global.

7.1 Typische Verflechtungen S 48-49 (einfach erklärt)

- Lieferketten: Hardware/Komponenten kommen oft aus vielen Ländern; Verzögerungen wirken direkt auf Projekte.
- Dienstleistungsketten: Cloud-Provider, Software-Hersteller, Subdienstleister (z. B. Rechenzentrum) hängen zusammen.
- Finanzielle Verflechtung: Preise, Wechselkurse, Energie- und Transportkosten beeinflussen Angebote.
- Regulatorik: Datenschutz, IT-Sicherheit, Arbeitsrecht und Umweltauflagen können je nach Land variieren.

7.2 Folgen für den Ausbildungsbetrieb

- Risiko- und Notfallplanung: Ausfälle in der Lieferkette oder bei Cloud-Diensten betreffen Kundenbetrieb.

- Standardisierung: klare Prozesse, Dokumentation, SLAs – sonst verliert man Kontrolle in komplexen Netzen.
- Compliance: Anforderungen wie Datenschutz/Informationssicherheit müssen in Projekten mitgedacht werden.
- Kommunikation: Zusammenarbeit über Zeitzone, Sprachen, Kulturen (intern/extern).

8. Stakeholder und Behörden

Stakeholder sind Personen/Gruppen, die vom Betrieb betroffen sind oder Einfluss haben. In der Praxis ist wichtig: Erwartungen erkennen, Konflikte verstehen und passende Kommunikation wählen.

8.1 Stakeholder-Übersicht (Beispiel IT-Dienstleister)

Stakeholder	Interesse/Erwartung	Was bedeutet das praktisch?
Kunden	Zuverlässige IT, schnelle Reaktion, klare Preise	SLA, Ticketsystem, saubere Dokumentation, transparente Kommunikation
Mitarbeitende/Auszubildende	Sinnvolle Aufgaben, Lernen, Sicherheit	Einarbeitung, Feedback, Lernzeit, Arbeitsschutz, Wertschätzung
Geschäftsführung/Eigentümer	Wirtschaftlichkeit, Wachstum, Reputation	Kennzahlen, Qualitätsmanagement, Risiko-Management
Lieferanten/Partner	Planbarkeit, faire Zusammenarbeit	Verträge, klare Schnittstellen, abgestimmte Prozesse
Öffentlichkeit/Community	Verantwortung, Umweltwirkung	Nachhaltige Beschaffung, Energieeffizienz, Engagement
Behörden/Prüfstellen	Einhaltung von Regeln	DSGVO, Arbeitsschutz, Umweltauflagen, ggf. Gewerbe-/Handelsregister-Themen

8.2 Typische Behörden/Institutionen (je nach Betrieb)

- Berufsbildende Schule & Kammern (IHK/HWK): Ausbildung, Prüfungen, Ausbildungsordnung.
- Finanzamt: Steuern, Abgaben, Nachweise.
- Gewerbeamt/Handelsregister: Anmeldung, Registereinträge (je nach Rechtsform).
- Berufsgenossenschaften/Arbeitsschutzbehörden: Sicherheit, Unfallverhütung, Gesundheitsschutz.
- Datenschutzaufsicht: Datenschutz-Compliance bei personenbezogenen Daten.
- Umweltbehörden: Abfall/Entsorgung, Energie, ggf. Auflagen.

9. Checkliste: Ausbildungsbetrieb in 2–3 Minuten vorstellen

1. Name/Branche/Standort/Größe

2. Kundenkreis + Hauptproblem, das ihr löst
3. 3–5 Kernleistungen (Portfolio)
4. Wie Ausbildung organisiert ist (Plan/Stationen/Projekte/Betreuung)
5. Werte: Wertschätzung + 1 Nachhaltigkeitsbeispiel
6. 1 konkretes Beispiel (Projekt/Service-Fall)

Beispiel-Unternehmensbeschreibung (8–10 Sätze)

JKU IT-Solutions ist ein IT-Systemhaus und IT-Dienstleister. Das Unternehmen ist Teil eines Verbunds von zehn Systemhäusern mit insgesamt 16 Standorten in Deutschland. Insgesamt arbeiten im Verbund rund 400 Mitarbeitende; an einem Standort sind es 52, darunter acht Auszubildende. JKU unterstützt Kunden dabei, IT-Systeme zu planen, einzurichten und zuverlässig zu betreiben. Zum Leistungsangebot gehören Vor-Ort-Service und Fernwartung, IT-Management sowie ein User-Help-Desk. Zusätzlich bietet JKU Themen wie Server/Storage, Cloud-Hosting, IT-Infrastrukturen und IT-Beratung an. Typische Auftraggeber sind Organisationen, die eine stabile IT benötigen und Support oder ausgelagerte IT-Aufgaben suchen. In der Ausbildung lernen Azubis die Abläufe im IT-Service kennen, arbeiten in passenden Teams mit und wenden ihr Wissen in Kundenaufträgen an. Das Unternehmen betont neben Qualität auch Verantwortung („Social Responsibility“); in einer Präsentation sollte man dafür konkrete Beispiele nennen, statt nur Schlagworte zu wiederholen.