

독일 공인훈련직업(Anerkannte Ausbildungsberufe) – 정보통신시스템판매원(Informations- und Telekommunikationssystem – Kaufmann/Kauffrau) 훈련과정

정미경 독일 프랑크푸르트대학 경제학 박사

I. 들어가는 글

독일의 전자제품을 취급하는 대형마트에서 물건을 살 경우 제품에 따라 판매원이 따로 정해져 있으며 구매자는 판매원에게 제품에 대한 설명을 듣고 구매 상담을 하기 위해 해당 판매원에게 상담을 요청한다. 이는 판매원들이 전문 인력으로 지위가 보장되어 있음을 느끼게 하는 풍경이다. 이러한 독일의 판매 서비스 문화는 물건을 선불리 구입하지 않는 고객의 구매 방식과 문화에 맞게 양성된 판매원들의 전문성에 기반하고 있다고 생각한다.

정보통신 분야의 판매원은 정보통신시스템판매원과 전산정보판매원 두 개의 분야로 나뉘어 양성된다. 정보통신 분야 중 훈련생을 가장 많이 양성하는 분야는 2014년 16,977명을 양성한 시스템 통합 컴퓨터공학기사이다. 다음으로는 어플리케이션개발 컴퓨터공학기사가 11,229명, 정보통신시스템판매원 4,818명, 전산정보판매원 2,976명을 양성하고 있다. 정보통신 분야 판매원(정보통신시스템판매원, 전산정보판매원)의 훈련생은 약 7,000명 정도로 독일 정보통신 분야 훈련 직종 중 3번째로 규모가 큰 직종이다(BIBB, 2016b). 본고에서는 두 분야의 정보통신 분야의 판매원 중 정보통신시스템판매원 훈련 과정에 대해 소개한다.

정보통신시스템판매원은 직업분류(Berufsgattung) 43,232번에 해당되는 훈련 직업이며, 양성훈련은 이원화제도하에서 36개월 간 실시된다. 정보통신시스템판매원은 1969년 공인훈련직업에 데이터처리판매원이라는 직업명으로 등록되었으며 1997년부터 정보통신시스템판매원으로 정

식 명칭이 변경되었다. 정보통신시스템판매원 대상 직업훈련은 정보통신기술훈련규정에 법적인 근거를 두고 있으며 상공회의소에서 주관한다. 2014년 현재 전체 317개 직업훈련 중 참가자 수가 69번째로 큰 직업훈련 직종이다. 또한 훈련생의 80.9%가 남성으로 남성의 비율이 매우 높은 판매 직종이다(BIBB, 2014). 3년의 훈련 과정을 마친 정보통신시스템판매원의 초임은 세전 1,500 유로(186만 원)에서 1,900 유로(238만 원) 정도이다(Paar, 2016).

II. 정보통신시스템판매원의 과제와 업무

정보통신시스템판매원은 컴퓨터 시스템, 소프트웨어 솔루션 또는 전화기와 같은 정보통신 상품을 판매한다. 영업적인 마인드를 가지고 고객을 상담하며 고객을 빠르게 이해하고, 고객의 요구에 맞는 제품을 제공하여 구매를 설득할 수 있어야 하며, 마케팅 전략을 수립하고 이를 수행할 수 있어야 한다. 판매원의 주요업무는 다음과 같이 구분된다.

1. 영업 업무와 개인 상담

정보통신시스템판매원은 사무실 내에서 이메일을 읽고 납품업체와 고객의 문의사항을 처리하는 등 영업과 관련된 업무를 수행한다. 또한 개별 주문에 대해 제품을 조달하기 전에 비용을 산정하고, 정보통신시스템에서 구매 계약을 체결하고 주문을 처리해야 한다. 영업의 전 과정에서 발생하는 회계업무 장부 기재, 증빙서류 첨부, 청구서 송금 여부의 확인 등도 필요하다. 정보통신시스템 판매원은 사무실에서 근무하는 동안 판매정보를 인포메일이나 뉴스레터의 형태로 고객에게 보내며 주문을 확인하고 종이, 토너, 소모품 등의 재고를 파악하며 제품의 입고를 확인하고 영수증을 발행한다. 정보통신시스템판매원은 종종 네트워크 보안 문제, 기술적 문제에 대해 상담하려는 고객의 첫 번째 상담자가 된다. 고객 상담 시에는 업무가 바쁘더라도 차분함을 유지하며 고객이 문제를 빨리 해결하고 시스템을 다시 사용할 수 있도록 방법을 찾아 제공해야 한다. 그리고 고객서비스 분야에서 일을 하는 경우 저녁이나 주말에도 근무가 가능해야 한다.

2. 방화벽(Firewall)과 바이러스 방어 업무 지원

정보통신시스템판매원은 고객을 방문하고 기술적인 상담을 제공하며, 보안 문제가 있을 때에는 네트워크를 점검해 준다. 고객에게 이메일, 인터넷, 비밀번호 설정, 데이터 보완 방법, 서버공간의 보안 유지 방법 등을 설명해야 한다. 또, 고객에게 이러한 보안 문제를 전달하고 네트워크 보호 방안을 제안하며 복잡한 방화벽 시스템과 바이러스 방어 시스템을 구축하고 지속적인 업데이트가 가능하도록 제안한다. 고객이 이에 동의하면 판매원은 보안시스템 판매를 계획하고 비용을 계산하여 공급 제안서를 작성한다. 계약이 성공적으로 체결되면 필요한 안전장치를 디자인하고 방화벽 시스템이나 바이러스 방어 프로그램을 설치한 후 소프트웨어 테스트를 진행한다. 이 밖에도 판매원은 판매하고자 하는 소프트웨어나 하드웨어에 대해 전문지식을 가지고 있어야 하며 사용자에게 정보통신시스템 사용법을 알려주고 교육하기도 한다.

3. 최신 정보 습득

정보통신시스템판매원은 최신 정보통신기술의 전 분야에 대해 알고 있어야 한다. 판매원은 고객에게 전문성을 갖추고 상담하기 위해 하드웨어 및 소프트웨어 시장 상황에 대해 정통해야 하며, 정기적인 박람회, 전시회, 워크숍 참가, 전문잡지 구독 등을 통해 최신 정보를 습득하여야 한다 (Bundesagentur für Arbeit, 2016a).

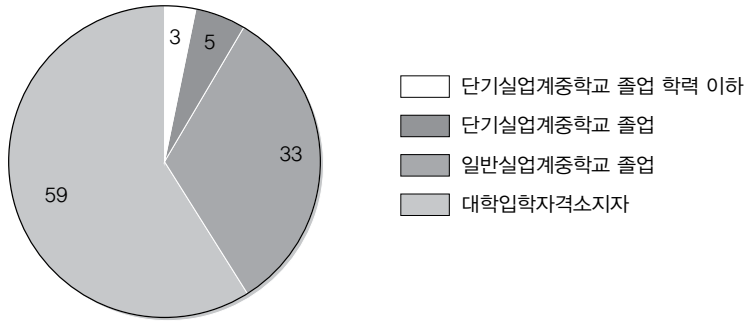
Ⅲ. 직업훈련 과정 및 프로그램

1. 학력 및 그 외 전제조건

가. 학력

그림 1. 2014년 신입훈련생 학력 분포

(단위: %)



출처: BIBB(2016a).

법적으로 정보통신시스템판매원 직업훈련에 대한 학력 조건은 다른 공인훈련 직업과 다르지 않다. 모든 종류의 중학교 졸업 학생들은 정보통신시스템판매원 직업훈련에 지원할 수 있다. 하지만 실제 기업이 선호하는 학력은 대학입학자격시험에 합격하였으나 대학입학 대신 직업훈련을 선택한 대학입학자격 소지자이다. 2014년 훈련생의 학력을 보면 전체 1,533명의 신입훈련생이 정보통신시스템판매원으로 훈련을 시작하였고 그중 59%가 대학입학자격 소지자였다. 이는 정보통신기술직인 시스템통합 컴퓨터공학기사(55%)보다 많고 어플리케이션개발 컴퓨터공학기사(65%) 보다는 적은 수치이다. 신입훈련생의 33%는 일반실업계중학교(Realschule) 졸업자이고 5%만이 단기실업계중학교(Hauptschule) 출신이며, 3%가 단기실업계중학교 졸업 이하의 학력 소지자였다(BIBB, 2016b).

훈련을 성공적으로 이수하는데 도움이 되는 중학교 과정의 교과목은 수학, 전산학, 경제, 독일어, 영어이다. 수학은 제품 및 서비스의 가격 및 수익계산, 회계 업무 등에 필수적인 요소이다. 또 컴퓨터시스템과 통신시스템 작업을 위한 전산학 지식을 갖추고 있어야 한다. 판매원에게는 마케팅 전략이 훈련에 포함되며 이를 위해서는 경제에 대한 이해가 필수적이다. 고객 상담, 교육, 협상 등의 업무에 문어체 및 구어체 독일어 실력은 매우 중요하다. 영어는 영어를 사용하는 고객이나 사업파트너와의 대화에 필수적이다(Bundesagentur für Arbeit, 2016a).

나. 자질 및 성격

정보통신시스템판매원이 되고자 하는 사람은 해당 분야에 대한 관심, 업무태도, 사회성, 능력, 지식 및 숙련이 필요하다.

1) 관심

정보통신시스템판매원이 되려면 영업적·조직적 업무, 사회적·상담 업무, 실질적·구체적 업무, 이론적·추상적 활동에 관심을 가져야 한다.

영업적·조직적 업무는 시장 관찰 및 마케팅, 광고조치 수행, 공급 제안서 계산 및 작성, 프로젝트 종료 후 수익성 계산 등에 대한 관심이 필요하며, 사회적·상담 업무는 정보통신상품의 판매를 위한 고객맞춤형 상담, 새로운 시스템에 대해 고객이 빨리 이해하지 못할 지라도 인내심을 갖고 고객에게 사용법을 안내하는 법에 대한 관심이 필요하다. 실질적·구체적 업무는 정보통신시스템의 하드웨어 부품 교환에 대하여 또, 이론적·추상적 활동에서는 정보통신시스템 프로그램 개발에 관심을 두어야 한다.

2) 업무태도와 사회성

정보통신시스템판매원에게는 신뢰성, 시간엄수, 정직, 비판적 사고력, 적절한 매너와 같은 일반적인 사회성 외에 다음과 같은 업무에 대한 태도와 사회성이 요구된다. 첫째, 고객의 시스템에 오류를 제거하기 위하여 시간적·공간적 유연성을 가지고 작업에 임할 수 있는 태도, 둘째, 오류 없이 인터페이스와 운영시스템을 설치하고 환경을 설정하고 관리하는 조심성, 셋째, 정보통신시스템을 디자인 하는 동안 스스로 과제를 파악하고 처리하는 자발성, 넷째, 고객의 상담 및 교육 등 업무공간에 지속적인 변화를 수용할 수 있는 유연한 적응력, 다섯째, 정기적으로 IT 박람회, 전시회, 워크숍을 방문하고 전문서적을 학습하여 변화하는 기술에 대해 최신 정보를 습득하려는 배움의 자세, 여섯째, 정보통신 솔루션에 대한 포괄적인 고객 상담과 정보의 제공 및 고객의 요

구가 실현가능성이 없을 경우 대안을 제시하는 소통능력, 일곱째, 고객을 획득하고 고객과 관계를 구축하기 위해 친화력 있고 눈치 빠른 태도, 여덟째, 개별 또는 통합 IT 시스템에서 고객의 요구를 고려한 제품 공급, 아홉째, 필요한 하드웨어와 소프트웨어를 조달하는 과정에서 공급자와의 협상 능력, 열째, 일정한 조건에 따라 하드웨어와 소프트웨어 공급자를 확정하는 능력이 필요하다 (Bundesagentur für Arbeit, 2016a).

3) 능력, 지식 및 숙련의 전제

정보통신시스템판매원이 되기 위해서는 다음과 같은 능력, 지식 및 숙련을 갖추어야 한다. 여기서 요구하는 능력, 지식, 숙련은 해당 분야에 평균적으로 판매원이 갖추어야 하는 수준이다.

능력이란 평균적인 지적 능력, IT 시스템 프로그래밍의 과정을 이해하고 개발하기 위한 평균 수준의 추상적이고 논리적인 사고력, 계산 능력, 언어적 사고력, 자료와 계산을 빠르게 검토할 수 있는 인지 및 처리의 속도, 사람, 숫자 또는 다른 정보를 기억할 수 있는 기억력, 사무 업무에서 전화 상담 및 고객관리 업무로 내용을 빠르게 전환하는 능력, IT 시스템의 하드웨어 부품을 교체할 수 있는 손재주, 컴퓨터에서 서류 작성 등을 빠르게 처리할 수 있는 손가락 관절과 손 관절의 운동속도, IT 시스템의 설치와 가동작업에 참여할 수 있는 수공업적 재주, 발생한 교란을 찾아낼 수 있고 제거할 수 있는 기술적 이해력, 시장의 관찰, 마케팅 및 광고조치에서의 영업적 능력, 고객맞춤형 정보통신시스템 솔루션을 계획하고 디자인하는 추진력·조직력이 필요하다.

정보통신시스템판매원이 갖추어야 할 지식과 숙련은 수익계산, 주문실적을 계산할 수 있는 계산능력, 불명확하게 표현한 고객의 요구까지 이해할 수 있는 이해력, IT 제품조달 시 고객 상담, 새로운 시스템 사용 시 고객 안내를 위한 표현력, 영어로 작성된 사용설명서와 제품설명서까지 이해할 수 있는 문장 이해력, 공급제안서의 작성, 시스템 보안을 위한 문서 작성 시 정확한 서술 실력, 메일로 고객의 문의에 답하기 위한 문장 표현력과 정확한 맞춤법(Bundesagentur für Arbeit, 2016a)을 사용할 수 있는 지식과 숙련이 필요하다.

2. 법과 제도

이원화제도하에서 정보통신시스템판매원 훈련 과정은 기술 훈련과 이론교육을 각 사업장과 직업학교에서 3년간 실시한다. 훈련생은 기업에서 훈련지도자의 감독하에 실질적으로 업무에 참여한다. 훈련은 사무실에서 컴퓨터로 진행하거나 고객과 직접 만나 상담 및 교육을 하면서 진행한다. 훈련생들은 직업학교에서 일주일에 하루나 이틀 수업을 받는다. 직업학교에서 받는 교육은 1997년 4월에 제정된 교육 원칙에 대한 규정(Rahmenlehrplan)에 그 내용이 명시되어 있다. 또 기업에서 받는 기술훈련은 1997년 10월에 제정된 직업훈련 원칙에 대한 규정(Ausbildungsrahmenplan)에 그 내용이 명시되어 있다.

가. 정보통신시스템판매원 직업훈련 원칙에 대한 규정과 양성훈련

정보통신시스템판매원 직업훈련 원칙에 대한 규정은 IT 분야 직업훈련 규정(Verordnung über die Berufsausbildung im Bereich der Informations- und Telekommunikationstechnik)에 포함되어 있다. 직업훈련 프로그램은 시간적으로 1, 2, 3차년도 과정으로 구분된다. 훈련 연도별 훈련 프로그램을 소개하면 다음과 같다(Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz, 1997).

1) 1차년도 과정

먼저 1차년도의 첫 3~4개월 동안에는 해당 직업 관련 시스템 사용 영역과 개발 추이, 시스템의 구조, 운용시스템, 애플리케이션, 소프트웨어 및 하드웨어의 설치에 대한 기술과 지식을 훈련한다. 이 과정은 다른 정보통신 직업의 훈련 과정과 유사하다. 3~5개월 동안에는 성과의 생산과 평가, 시장 및 고객관계, 시장관찰 및 판매에 대한 기술과 지식을 훈련한다. 이후 2~4개월에 걸쳐 판매전략 및 관리, 프로그래밍 테크닉과 지식을 훈련한다. 1차년도의 마지막 1~2개월에는 훈련 기업의 지위, 법적인 형태, 구조, 직업훈련, 노동 및 단체협상법, 작업 중 산업 안전과 건강보호, 환경보호, 사업체의 조직, 정보전달 및 소통, 계획 및 조직화, 팀워크에 대한 기술과 지식을

훈련한다. 이 과정 역시 대부분의 직업훈련 과정에서 대체로 동일하게 진행된다.

2) 2차년도 과정

2차년도 첫 3~5개월 동안에는 성과의 생산과 평가, 사업체의 조직, 조달, 시장 및 고객관계, 판매 전략, 관리, 계획과 조직, 시스템 사용 영역과 개발 추이, 재고 분석 및 설계, 환경보호, 정보 전달 및 소통에 대한 기술과 지식을 훈련한다. 이 과정은 다른 정보통신 분야의 훈련 과정과 유사성이 높다.

다음 3~5개월 동안에는 정보통신망과 서비스, 정보보호와 저작권, 시스템 유지, 환경보호, 정보전달과 소통, 프로그래밍 기술과 관련된 지식과 기술을 훈련한다. 2차년도 마지막 3~5개월에는 고객관리, 고객맞춤형 솔루션, 주문의 처리, 시장 및 고객관계, 정보전달 및 소통에 대한 기술과 지식을 훈련한다.

3) 3차년도 과정

3차년도 첫 2~4개월 동안에는 시장의 관찰, 마케팅 전술, 광고와 판촉, 판매기술, 정보전달과 소통, 계획과 조직 관련 기술과 지식을 훈련한다. 그 후 8~10개월 동안에는 직업훈련, 노동 및 단체협상법, 시스템 사용영역에서 기술적 과제, 환경보호, 작업조직과 기술, 판매, 고객맞춤형 시스템 솔루션, 주문 처리와 관련된 기술과 지식을 훈련한다.

직업훈련을 받는 동안 훈련생은 기업에 따라 특화된 전공분야¹⁾에 대한 심화훈련을 받는다.

나. 직업학교 교육 원칙에 대한 규정과 직업교육

현행 정보통신시스템판매원 직업학교 교육 원칙에 대한 규정(Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Informations- und Telekommunikationssystem – Kaufmann/Kauffrau)은 1997년 제정되었다(Kultusministerkonferenz, 1998). 직업학교 교육의 원칙은 정보통신시스

1) 전공분야는 산업별 시스템, 표준 시스템, 기술 응용, 영업 응용, 교육 시스템으로 나뉜다.

세계의 직업교육훈련

템판매원 직업훈련에 요구되는 최저학력인 단기직업학교 졸업생을 기준으로 작성된다. 교육과정은 독일어와 경제, 사회 등 직업일반교육에 해당하는 기초 과정과 직업 관련 학습 영역인 전문 과정으로 구분되어 있다. 직업학교의 직업 관련 학습 영역은 다음과 같다.

표 1. 정보통신시스템판매원 직업학교 학습 영역 개요

(단위: 시간)

No	학습영역	수업시간 기준치			
		전체	1년차	2년차	3년차
1	훈련기업과 기업환경	20	20	-	-
2	업무과정과 기업·사업장의 조직	80	80	-	-
3	정보의 출처와 작업방법론	40	40	-	-
4	단순 IT 시스템	80	80	-	-
5	직업 전문 영어	60	20	20	20
6	응용시스템의 개발과 공급	240	80	80	80
7	공유 IT 시스템	100	-	60	40
8	시장 및 고객관계	100	-	60	40
9	공공 정보통신망 및 서비스	40	-	40	-
10	IT 시스템의 관리	40	-	-	40
11	회계 및 관리	60	-	20	40
	합계	880	320	280	280

출처: Kultusministerkonferenz(1998).

정보통신시스템판매원 직업학교의 교육 내용은 다른 정보통신기술직과 내용상의 공통점이 크지만 시장 및 고객 서비스 영역이 강조되고 응용시스템의 개발과 공급의 비중이 매우 높다.

다. 훈련생의 월급

단체협상으로 정한 훈련생의 월급은 훈련 1년차에 860~957 유로, 훈련 2년차에 918~1,007 유로, 훈련 3년차에 977~1,096 유로에 달해 다른 정보통신 관련 직업 훈련생의 월급과 동일한 수준이다(Bundesministerium für Arbeit und Soziales, 2015). 단체협상이 적용되지 않는 사업장의 경우 훈련생의 월급은 개별협상을 통해 그 액수가 정해진다. 훈련생의 월급 수준에는 훈련 받

는 산업 및 지역, 상공회의소 소속 사업장에서 훈련을 받는지 아니면 수공업자 협회 소속 사업장에서 훈련을 받는지 영향을 미친다. 훈련이 학교 형태의 직업훈련장에서 실시되는 경우 훈련생의 월급은 지급되지 않기도 한다.

기업에서 실시되는 훈련은 훈련생에게 무료로 제공되지만 그 외 교재비, 통근 교통비 및 해외 연수 시 발생하는 교통비 등이 개인에게 부과될 수 있다. 이를 훈련생이 자신의 월급으로 충당하기 어려운 경우 연방고용에이전시가 직업훈련지원비(Berufsausbildungsbeihilfe, BAB)를 통해 지원한다.

IV. 정보통신시스템판매원 직업훈련의 종료와 직업 전망

1. 졸업시험

훈련생은 정보통신시스템 직업훈련 규정에 따라 중간시험과 졸업시험(실기영역, 필기영역)을 치른다. 실기영역에서는 기업에서 수행하는 업무와 관련된 프로젝트에 대한 문제가 출제된다. 예를 들어 고객의 요구 분석, 고객의 요구에 맞는 시스템 디자인 및 공급 제품 완성까지 주문 처리 과정의 프레젠테이션, 주어진 고객 요구를 분석하고 지출과 수입을 산정해 내는 것을 포함한 프로젝트를 계획하고 완성하는 과정을 프레젠테이션하는 등과 같은 과제가 부여된다.

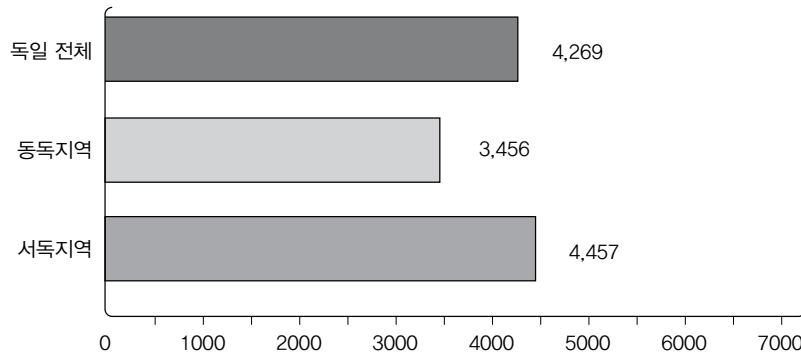
필기시험은 실질적 사례 지향적인 문제로 주어진 고객의 요구에 따른 정보통신기술시스템 계획, 실제 사례와 같이 고객의 특수한 주문에 맞는 고객 상담 준비와 같은 문제가 출제된다. 추가로 경제와 사회 과목이 시험과목에 해당되며, 시험 관장기관은 상공회의소이다. 시험에 합격한 훈련생은 정보통신시스템판매원(IT-System-Kaufmann/IT-System-Kauffrau)이라는 공인직업명을 취득한다. 1차 시험에 합격하지 못한 경우 재시험이 가능하다(Bundesagentur für Arbeit, 2016a).

2. 정보통신시스템판매원 월급

단체협상에 근거한 정보통신시스템판매원의 월급은 평균 38시간 근무 기준으로 세전 2,876~3,160 유로(356~391만 원)이다. 컴퓨터공학기사의 월급 2,867~3,334 유로와 비슷한 수준이다(Bayerischen Staatsministeriums für Arbeit und Soziales, Familie und Integration, 2016).

그림 2. 지역별 월 보수

(단위: 유로)

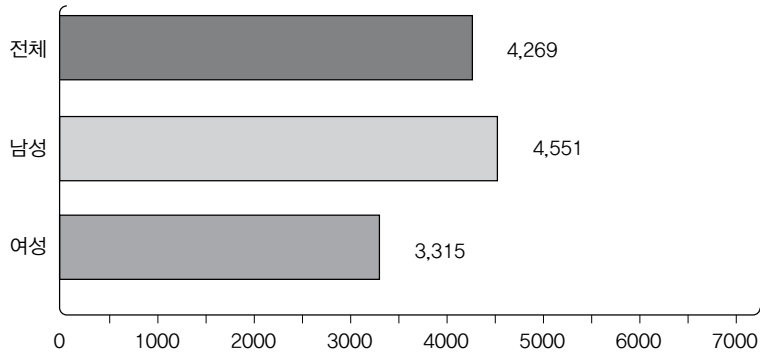


주: 독일 전체 연령 및 성별, 전일제 근로자의 세전 기준 금액임.
출처: Bundesagentur für Arbeit(2016b).

시간 외 근무 등을 포함한 전일제 정보통신시스템판매원의 세전 월 보수는 2014년 현재 그 중앙치가 4,269 유로(528만 원)에 달한다. 이를 동·서독으로 구분하면 동독지역은 3,456 유로, 서독지역은 4,457 유로에 해당한다. 남성 월급의 중앙치는 4,551 유로이고 여성은 3,315 유로이다.

그림 3. 성별 월 보수

(단위: 유로)

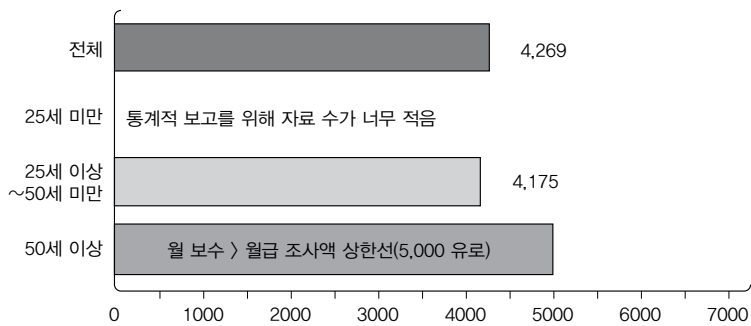


주: 독일 전체 연령, 전일제 근로자의 세전 기준 금액임.
출처: Bundesagentur für Arbeit(2016b).

또 이를 연령별로 구분하면 25~49세 사이의 정보통신시스템판매원의 월 보수는 4,175 유로에 달하고 50세 이상은 5,000 유로가 넘는다.


그림 4. 연령 그룹별 월 보수

(단위: 유로)



주: 독일 전체 성별, 전일제 근로자의 세전 기준 금액임.
출처: Bundesagentur für Arbeit(2016b).

3. 향상훈련, 고등교육의 기회 및 취업 전망

양성훈련을 성공적으로 종료하여 정보통신시스템판매원 자격증을 획득하면 정보통신 분야의 기업에서 일할 기회가 주어진다. 소프트웨어 상담기업, 소프트웨어 생산 또는 데이터처리 서비스 기업이 취업 우선 순위 사업체이다. IT 사용상담사, IT 사용트레이너, ERP 상담사, 컴퓨터사용상담사, 재무담당자, 회계사, 기업회계 계산사, 기업비용산정사, IT 및 데이터 보안 담당자로 취업할 수 있다. 취업 후 변화·발전하는 기술에 적응하기 위해 IT 사용 상담, 소프트웨어 개발, 기술영업, 주문처리 분야에 대한 적응훈련(Anpassungsweiterbildung)에 참여할 수 있다. 취업과 승진의 기회를 확대하기 위해 외국어영역에서 추가적인 자격증을 획득하면 유리하다. 매니저로 승진을 하거나 직장에서 높은 직위로 승진하기 위해 IT 고객상담사 또는 정보처리경영자 자격증을 획득하거나 대학에서 정보학을 전공하여 학사학위를 취득하는 것도 승진의 기회를 넓혀준다. 자영업의 기회는 소프트웨어 하우스, 시스템 하우스, 컴퓨터전문 판매업, 하드웨어나 소프트웨어 판매업에서 길을 찾을 수 있다(Bundesagentur für Arbeit, 2016a). 

참고문헌

- Bayerischen Staatsministeriums für Arbeit und Soziales, Familie und Integration(2016). Tarifsammlung des Bayerischen Staatsministeriums für Arbeit und Soziales, Familie und Integration, http://www.stmas.bayern.de/fibel/sf_t010.php (2016.10.18.)
- Bundesagentur für Arbeit(2016a). IT-System-Kaufmann/-frau I Duale Ausbildung, BERUFENET, <https://berufenet.arbeitsagentur.de/berufenet/faces/index;BERUFENETJSESSIONID=tDrhKfob7V76GY-gvpulf7bpCfVuk1MjJBB81orO8bWooORAmwv!216230805?path=null/kurzbeschreibung&dkz=7796> (2016.10.15.)
- Bundesagentur für Arbeit(2016b). Entgeltatlas - “Informations- und Telekommunikationssystem-Kaufmann/Informations- und Telekommunikationssystem-Kauffrau“, https://entgeltatlas.arbeitsagentur.de/entgeltatlas/faces/index.jspx?_afLoop=14700083161756865&_afWindowMode=0&_afWindowId=37g6jrqq2&_adf.ctrl-state=975e92519_1&beruf=IT-System%2BKauf (2016.10.20.)
- Bundesinstitut für Berufsbildung(BIBB)(2014). Rangliste 2014 der Ausbildungsberufe nach Neuabschlüssen in Deutschland, <https://www.bibb.de/de/24561.php> (2016.10.08.)
- Bundesinstitut für Berufsbildung(BIBB)(2016a). Auszubildenden-Daten der Berufsbildungsstatistik 31.12. (Datensystem Auszubildende), <https://www.bibb.de/de/1864.php> (2016.10.12.)
- Bundesinstitut für Berufsbildung(BIBB)(2016b). Bekanntmachung des Verzeichnisses der anerkannten Ausbildungsberufe und des Verzeichnisses der zuständigen Stellen Vom 15. Juni 2016, <https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/seriesitem/id/7>(2016.10.08)
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales(2015). Tarifaufwertung - Tarifvertragliche Ausbildungsvergütungen, <http://www.bmas.de/DE/Startseite/start.html> (2016.10.20.)
- Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz(1997). Verordnung über die Berufsausbildung im Bereich der Informations- und Telekommunikationstechnik, <https://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/itktausbv/gesamt.pdf>(2016.10.10.)
- Kultusministerkonferenz(1998). R Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Informations- und Telekommunikationssystem - Kaufmann/Kauffrau, <http://www.flb-bonn.de/~web/flb/index.php/informatik-und-it-systemkaufleute.html?file=fil>(2016.10.15.)
- Paar, M.(2016). Gehalt & Verdienst IT-Systemkaufmann, Employour GmbH, <http://www.ausbildung.de/berufe/it-systemkaufmann/gehalt/>(2016.10.20.)