



ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale

BILDUNGSPLAN

zur Verordnung des SBFI vom **Datum** über die berufliche Grundbildung für

ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann

mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)

ENTWURF vom 22. Juli 2024

Berufsnummer 88605

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Berufspädagogische Grundlagen	4
2.1. Einführung in die Handlungskompetenzorientierung.....	4
2.2. Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz.....	5
2.3. Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom)	5
2.4. Zusammenarbeit der Lernorte	6
3. Qualifikationsprofil	7
3.1. Berufsbild	7
3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen	9
3.3. Anforderungsniveau des Berufes	10
4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort	11
Handlungskompetenzbereich a: Inbetriebnehmen von ICT-Benutzerendgeräten	11
Handlungskompetenzbereich b: Sicherstellen des Betriebs von ICT-Mitteln	14
Handlungskompetenzbereich c: Unterstützen der Benutzerinnen und Benutzer	18
Handlungskompetenzbereich d: Planen, Organisieren und Abwickeln von ICT-Supportaufgaben	21
5. Übersicht Module Berufsfachschule / überbetriebliche Kurse	25
Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität	27

Abkürzungsverzeichnis

BAFU	Bundesamt für Umwelt]
BAG	Bundesamt für Gesundheit
BBG	Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz), 2004
BBV	Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung), 2004
BiVo	Verordnung über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung)
EBA	eidgenössisches Berufsattest
EFZ	eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
OdA	Organisation der Arbeitswelt (Berufsverband)
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
SBBK	Schweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz
SDBB	Schweiz. Dienstleistungszentrum Berufsbildung Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft
Suva	Schweiz. Unfallversicherungsanstalt
üK	überbetrieblicher Kurs

1. Einleitung

Als Instrument zur Förderung der Qualität¹ der beruflichen Grundbildung für ICT-Fachfrau und ICT-Fachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) beschreibt der Bildungsplan die von den Lernenden bis zum Abschluss der Qualifikation zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Gleichzeitig unterstützt er die Berufsbildungsverantwortlichen in den Lehrbetrieben, Berufsfachschulen und überbetrieblichen Kursen bei der Planung und Durchführung der Ausbildung.

Für die Lernenden stellt der Bildungsplan eine Orientierungshilfe während der Ausbildung dar.

ENTWURF

¹ vgl. Art. 12 Abs. 1 Bst. c Verordnung vom 19. November 2003 über die Berufsbildung (BBV) und Art. 9 der Verordnung des SBF über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung; BiVo) für ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann EFZ

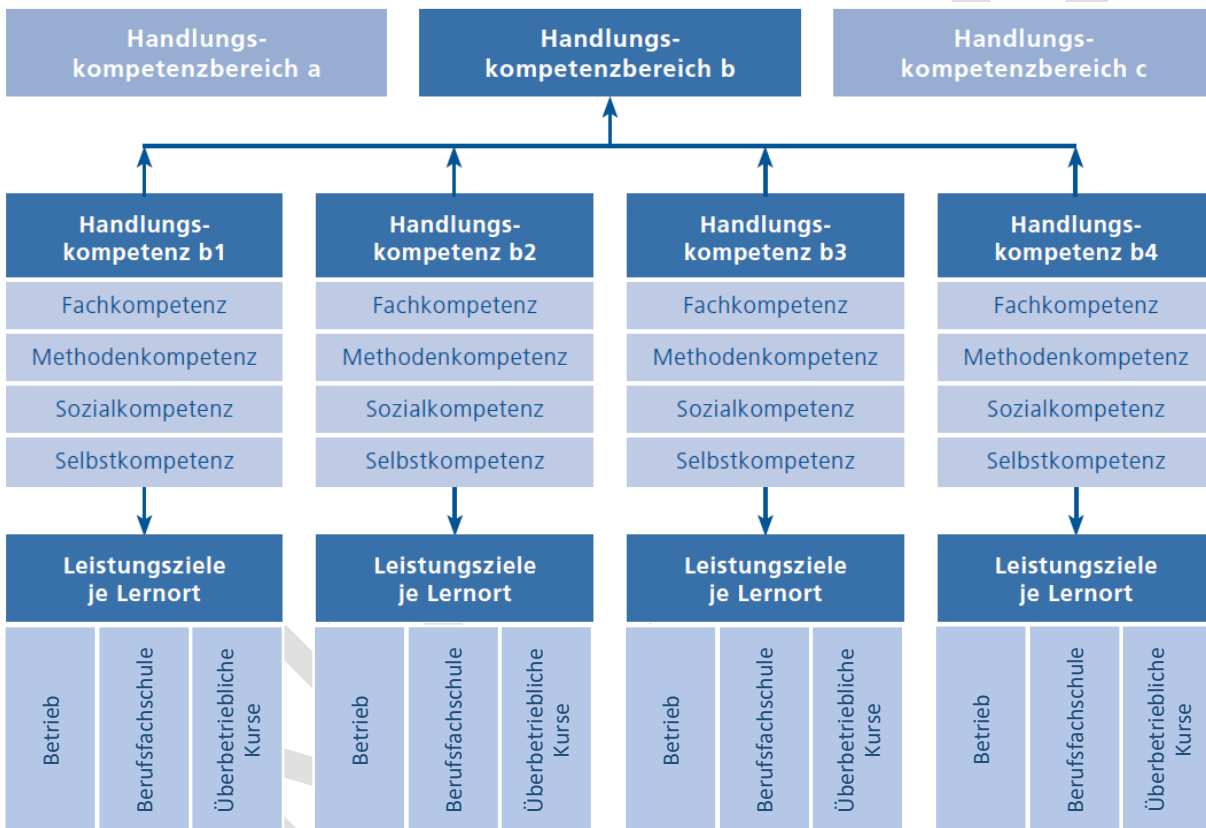
2. Berufspädagogische Grundlagen

2.1. Einführung in die Handlungskompetenzorientierung

Der vorliegende Bildungsplan ist die berufspädagogische Grundlage der beruflichen Grundbildung ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann EFZ. Ziel der beruflichen Grundbildung ist die kompetente Bewältigung von berufstypischen Handlungssituationen. Damit dies gelingt, bauen die Lernenden im Laufe der Ausbildung die in diesem Bildungsplan beschriebenen Handlungskompetenzen auf. Diese sind als Mindeststandards für die Ausbildung zu verstehen und definieren, was in den Qualifikationsverfahren maximal geprüft werden darf.

Der Bildungsplan konkretisiert die zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Diese werden in Form von Handlungskompetenzbereichen, Handlungskompetenzen und Leistungszielen dargestellt.

Darstellung der Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort:



Der Beruf ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann EFZ umfasst vier **Handlungskompetenzbereiche**. Diese umschreiben und begründen die Handlungsfelder des Berufes und grenzen sie voneinander ab.

Beispiel HKB a: Inbetriebnehmen von ICT-Benutzerendgeräten

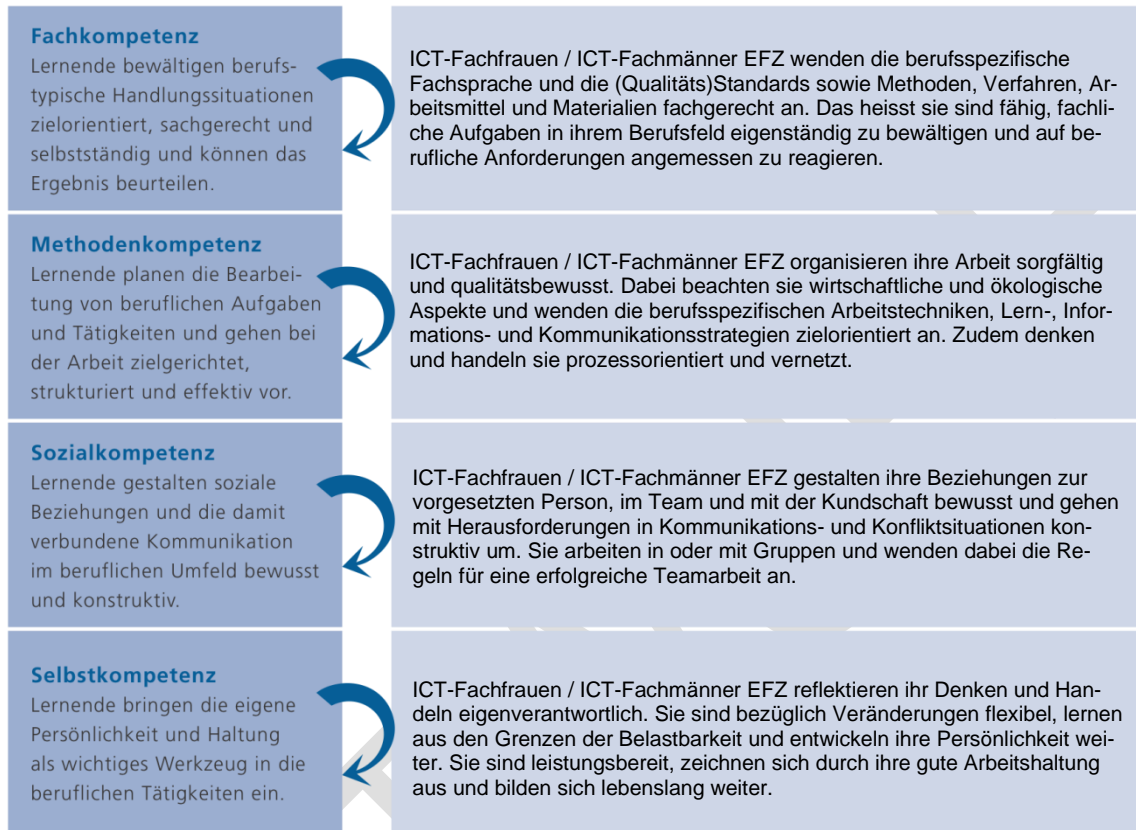
Jeder Handlungskompetenzbereich umfasst eine bestimmte Anzahl **Handlungskompetenzen**. So sind im Handlungskompetenzbereich a: Inbetriebnehmen von ICT-Benutzerendgeräten vier Handlungskompetenzen gruppiert. Diese entsprechen typischen beruflichen Handlungssituationen. Beschrieben wird das erwartete Verhalten, das die Lernenden in dieser Situation zeigen sollen. Jede Handlungskompetenz beinhaltet die vier Dimensionen Fach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz (siehe 2.2); diese werden in die Leistungsziele integriert.

Damit sichergestellt ist, dass der Lehrbetrieb, die Berufsfachschule sowie die überbetrieblichen Kurse ihren entsprechenden Beitrag zur Entwicklung der jeweiligen Handlungskompetenz leisten, werden die Handlungskompetenzen durch **Leistungsziele je Lernort** konkretisiert. Mit Blick auf eine optimale Lernortkooperation sind die Leistungsziele untereinander abgestimmt (siehe 2.4).

2.2. Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz

Handlungskompetenzen umfassen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen. Damit ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner EFZ im Arbeitsmarkt bestehen, werden die angehenden Berufsleute im Laufe der beruflichen Grundbildung diese Kompetenzen integral und an allen Lernorten (Lehrbetrieb, Berufsfachschule, überbetriebliche Kurse) erwerben. Die folgende Darstellung zeigt den Inhalt und das Zusammenspiel der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz im Überblick.

Handlungskompetenz



2.3. Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom)

Jedes Leistungsziel wird mit einer Taxonomiestufe (K-Stufe; K1 bis K6) bewertet. Die K-Stufe drückt die Komplexität des Leistungsziels aus. Im Einzelnen bedeuten sie:

Stufen	Begriff	Beschreibung
K 1	Wissen	ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner EFZ geben gelerntes Wissen wieder und rufen es in gleichartiger Situation ab.
K 2	Verstehen	ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner EFZ erklären oder beschreiben gelerntes Wissen in eigenen Worten.
K 3	Anwenden	ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner EFZ wenden gelernte Technologien/Fertigkeiten in unterschiedlichen Situationen an.
K 4	Analyse	ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner EFZ analysieren eine komplexe Situation, d.h. sie gliedern Sachverhalte in Einzelelemente, decken Beziehungen zwischen Elementen auf und finden Strukturmerkmale heraus.
K 5	Synthese	ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner EFZ kombinieren einzelne Elemente eines Sachverhalts und fügen sie zu einem Ganzen zusammen.
K 6	Beurteilen	ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner EFZ beurteilen einen mehr oder weniger komplexen Sachverhalt aufgrund von bestimmten Kriterien.

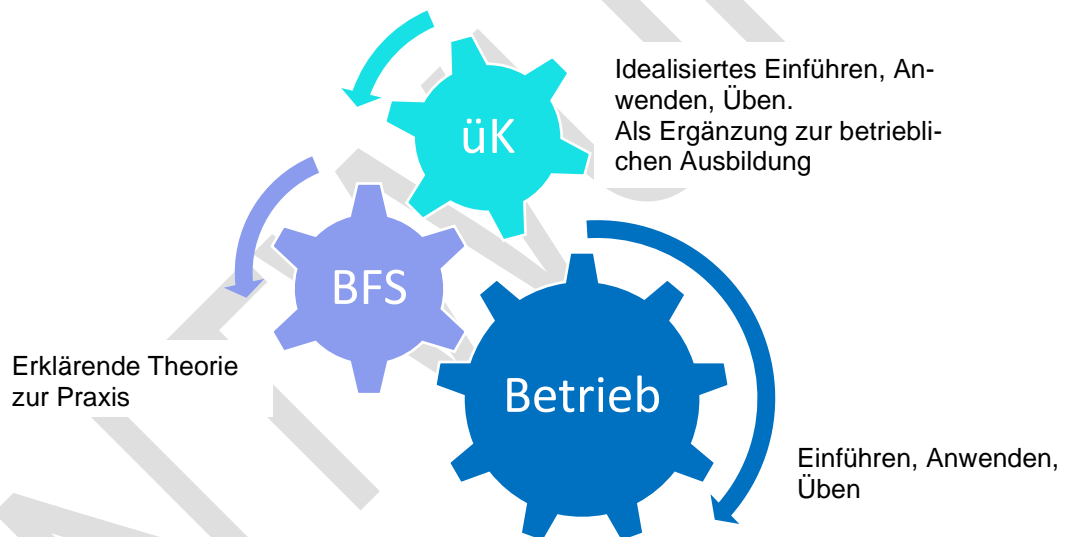
2.4. Zusammenarbeit der Lernorte

Koordination und Kooperation der Lernorte (bezüglich Inhalten, Arbeitsmethoden, Zeitplanung, Gepflogenheiten des Berufs) sind eine wichtige Voraussetzung für das Gelingen der beruflichen Grundbildung. Die Lernenden sollen während der gesamten Ausbildung darin unterstützt werden, Theorie und Praxis miteinander in Beziehung zu bringen. Eine Zusammenarbeit der Lernorte ist daher zentral, die Vermittlung der Handlungskompetenzen ist eine gemeinsame Aufgabe. Jeder Lernort leistet seinen Beitrag unter Einbezug des Beitrags der anderen Lernorte. Durch gute Zusammenarbeit kann jeder Lernort seinen Beitrag laufend überprüfen und optimieren. Dies erhöht die Qualität der beruflichen Grundbildung.

Der spezifische Beitrag der Lernorte kann wie folgt zusammengefasst werden:

- Der Lehrbetrieb; im dualen System findet die Bildung in beruflicher Praxis im Lehrbetrieb, im Lehrbetriebsverbund, in Lehrwerkstätten, in Handelsmittelschulen oder in anderen zu diesem Zweck anerkannten Institutionen statt, wo den Lernenden die praktischen Fertigkeiten des Berufs vermittelt werden.
- Die Berufsfachschule; sie vermittelt die schulische Bildung, welche aus dem Unterricht in den Berufskennntnissen, der Allgemeinbildung und dem Sport besteht.
- Die überbetrieblichen Kurse; sie dienen der Vermittlung und dem Erwerb grundlegender Fertigkeiten und ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung, wo die zu erlernende Berufstätigkeit dies erfordert.

Das Zusammenspiel der Lernorte lässt sich wie folgt darstellen:



Eine erfolgreiche Umsetzung der Lernortkooperation wird durch die entsprechenden Instrumente zur Förderung der Qualität der beruflichen Grundbildung (siehe Anhang) unterstützt.

3. Qualifikationsprofil

Das Qualifikationsprofil beschreibt das Berufsbild sowie die zu erwerbenden Handlungskompetenzen und das Anforderungsniveau des Berufes. Es zeigt auf, über welche Qualifikationen eine ICT-Fachfrau oder ein ICT-Fachmann EFZ verfügen muss, um den Beruf auf dem erforderlichen Niveau kompetent auszuüben.

Neben der Beschreibung der Handlungskompetenzen dient das Qualifikationsprofil auch als Grundlage für die Ausgestaltung der Qualifikationsverfahren. Darüber hinaus unterstützt es die Einstufung des Berufsbildungsabschlusses im nationalen Qualifikationsrahmen Berufsbildung (NQR Berufsbildung) bei der Erarbeitung der Zeugniserläuterung.

3.1. Berufsbild

ICT-Fachfrauen EFZ und ICT-Fachmänner EFZ sind im Support von ICT-Anwenderinnen und Anwendern tätig. Ihr Arbeitsgebiet reicht von der Installation von Benutzerendgeräten, über die Instruktion bis zur Behebung von technischen Problemen. Sie erkennen die Bedürfnisse und Anliegen der Kundinnen und Kunden, resp. Benutzerinnen und Benutzern rasch und setzen sich engagiert für eine zielführende Lösungssuche ein. Dabei bewahren sie stets einen kühlen Kopf, handeln proaktiv und sind kommunikationsstark.

Arbeitsgebiet

ICT-Fachfrauen EFZ und ICT-Fachmänner EFZ unterstützen Benutzerinnen und Benutzer in der Anwendung von ICT-Mitteln, dazu gehören Benutzerendgeräte, Peripheriegeräte, Dienste, Serverdienstleistungen und Anwendungen. Ihre Arbeitsstelle kann in einem Dienstleistungs-, Industrie- und Gewerbebetrieb oder in einer öffentlichen Verwaltung angesiedelt sein. Sie üben ihre beruflichen Tätigkeiten betriebsintern oder auch bei einem externen Servicedienstleister aus. Sie sind vielfach direkt im Kontakt mit verschiedensten Anspruchsgruppen, insbesondere Benutzerinnen und Benutzer, Teammitarbeitende oder andere betriebsinterne Fachpersonen, mit denen sie sich zur Lösungssuche austauschen. Für die Installation von ICT-Benutzerendgeräten sowie für die Unterstützung oder Instruktion von Anwenderinnen und Anwendern arbeiten sie direkt vor Ort oder Remote.

Wichtigste Handlungskompetenzen

ICT-Fachfrauen EFZ und ICT-Fachmänner EFZ installieren und konfigurieren eine breite Palette von ICT-Benutzerendgeräten und stellen deren Betrieb sicher. Das Anbinden von Geräten und Diensten an eine Netzinfrastruktur oder Serverdienstleistung gehört dabei genauso dazu wie die Gewährleistung der Sicherheit dieser Geräte im Betrieb.

Benutzerinnen und Benutzer unterstützen sie im Umgang mit ICT-Mitteln. Dazu erstellen sie geeignete Hilfsmittel und Anleitungen und führen Instruktionen durch. Von Bedeutung ist ausserdem die Sensibilisierung der Benutzerinnen und Benutzern in Bezug auf Datenschutz und Datensicherheit.

Im Support erkennen sie Kundenbedürfnisse rasch und bearbeiten Anliegen lösungsorientiert. Komplexe Probleme koordinieren sie mit anderen Fachpersonen. Dabei greifen sie auf definierte Prozessabläufe zurück und wenden das Problemmanagement sicher an. Sie setzen gezielt Gesprächstechniken ein, um schwierige Situationen zu deeskalieren und Konflikte zu verhindern.

Berufsausübung

Der Anspruch eines störungsfreien Betriebs sowie die Komplexität der Systeme stellen hohe Anforderungen an die technischen Kompetenzen der Berufsleute. Sie kennen die firmenspezifischen Einstellungen der eingesetzten Geräte und Anwendungen/Betriebsapplikationen, um bei Installationen und im Supportfall rasch und in hoher Qualität handeln zu können.

ICT-Fachfrauen EFZ und ICT-Fachmänner EFZ zeichnen sich durch ihre Neugier und ein grosses Interesse für Technik aus. Sie halten sich in Bezug auf Innovationen bei Geräten oder Anwendungen auf dem aktuellen Stand und bringen die Erkenntnisse in ihrem Berufsalltag ein. Der direkte Kontakt und Austausch mit Kundinnen und Kunden, resp. Benutzerinnen und Benutzern sowie die Zusammenarbeit mit Fachleuten aus dem ICT-Umfeld setzt eine hohe Sozialkompetenz voraus. ICT-Fachleute sind kommunikativ, gehen konstruktiv mit Feedback um und lassen sich auch in hektischen Situationen nicht aus der Ruhe bringen. Sie bleiben stets professionell und respektvoll. ICT-Fachfrauen EFZ und ICT-Fachmänner EFZ haben Zugang zu sehr sensiblen Daten. Dies verlangt höchste Vertraulichkeit und Integrität.

Bedeutung des Berufes für Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Die Digitalisierung erfasst alle Arbeits- und Lebensbereiche. Kaum ein Wirtschaftszweig, ein Geschäftsablauf oder ein Produkt kommt heute ohne ICT-Mittel aus. ICT-Fachfrauen EFZ und ICT-Fachmänner EFZ übernehmen eine entscheidende Rolle bei der Sicherstellung des laufenden Betriebs. Gemeinsam mit anderen Fachpersonen aus dem ICT-Umfeld schützen sie ICT-Infrastrukturen und Daten mit geeigneten Mitteln gegen Angriffe oder Missbrauch.

In ihrem Arbeitsalltag tragen ICT-Fachfrauen EFZ und ICT-Fachmänner EFZ zur ökologischen, sozialen und wirtschaftlichen Nachhaltigkeit bei. So berücksichtigen sie bei der Installation und beim Betrieb von Geräten Aspekte der Energie- und Ressourceneffizienz. Sie sensibilisieren Anwenderinnen und Anwender in Bezug auf den energie- und ressourcenschonenden Umgang mit ICT-Mitteln.

ICT-Fachfrauen EFZ und ICT-Fachmänner EFZ stehen mit unterschiedlichsten Anspruchsgruppen in Kontakt. Sie sind sich der Vielfalt und Diversität der beteiligten Personen bewusst und tragen aktiv zu einer offenen Unternehmenskultur bei.

Allgemeinbildung

Die Allgemeinbildung beinhaltet grundlegende Kompetenzen zur Orientierung im persönlichen Lebenskontext und in der Gesellschaft sowie zur Bewältigung von privaten und beruflichen Herausforderungen.

ENTWURF

3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen

↓ Handlungskompetenz-Bereiche		Handlungskompetenzen →					
a	Inbetriebnehmen von ICT-Benutzerendgeräten	a1 ICT-Benutzerendgeräte beschaffen	a2 ICT-Benutzerendgeräte installieren und konfigurieren	a3 ICT-Benutzerendgeräte auf ihre Funktion testen und die Tests auswerten	a4 Die Inbetriebnahme von ICT-Benutzerendgeräten automatisieren		
b	Sicherstellen des Betriebs von ICT-Mitteln	b1 Netzfähige Geräte und dazugehörige Dienste an Netzinfrastruktur anbinden und Störungen beheben	b2 ICT-Benutzerendgeräte an Dienste anbinden und Störungen beheben	b3 Einfache Sicherheitsstandards umsetzen, überprüfen und optimieren	b4 Anwendungen und Dienste installieren und konfigurieren	b5 Konfigurationen von ICT-Mitteln und ICT-Prozessen automatisieren	
c	Unterstützen der Benutzerinnen und Benutzer	c1 Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln instruieren und unterstützen	c2 Anleitungen und Hilfsmittel für Benutzerinnen und Benutzer erstellen oder anpassen	c3 Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit dem Datenschutz und der Datensicherheit sensibilisieren			
d	Planen, Organisieren und Abwickeln von ICT-Supportaufgaben	d1 ICT-Supportanfragen entgegennehmen und bearbeiten	d2 Herausfordernde ICT-Supportanfragen analysieren und geeignete Deeskalationsstrategien anwenden	d3 Eigene Arbeiten im ICT-Geschäftsalltag priorisieren und organisieren	d4 Aufgaben in ICT-Projekten planen, überprüfen und reflektieren	d5 ICT-Mittel überwachen	

3.3. Anforderungsniveau des Berufes

Das Anforderungsniveau des Berufes ist im Bildungsplan mit den zu den Handlungskompetenzen zählenden Leistungszielen und Modulen an den drei Lernorten weiter beschrieben. Zusätzlich zu den Handlungskompetenzen wird die Allgemeinbildung gemäss Verordnung des SBFJ vom 27. April 2006 über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung vermittelt (SR 412.101.241).

ENTWURF

4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort

In diesem Kapitel werden die in Handlungskompetenzbereiche gruppierten Handlungskompetenzen und die Leistungsziele je Lernort beschrieben. Die im Anhang aufgeführten Instrumente zur Förderung der Qualität unterstützen die Umsetzung der beruflichen Grundbildung und fördern die Kooperation der drei Lernorte.

Handlungskompetenzbereich a: Inbetriebnehmen von ICT-Benutzerendgeräten

Handlungskompetenz a1: ICT-Benutzerendgeräte beschaffen

ICT-Fachleute erfassen Kundenanforderungen und erstellen daraus einen gewichteten Anforderungskatalog, um die geeigneten ICT-Benutzerendgeräte zu beschaffen. Sie sammeln die notwendigen Produktinformationen und bewerten diese im Hinblick auf die Anforderungen. Damit schaffen sie eine fundierte Entscheidungsgrundlage. Anschliessend prüfen sie die Verfügbarkeit und den Preis der bevorzugten Produktvariante. Sie präsentieren der Kundin oder dem Kunden Empfehlungen und Alternativen, die sie nachvollziehbar begründen, und lösen den Beschaffungsprozess gemäss den betrieblichen Vorgaben aus.

ICT-Fachleute berücksichtigen bei der Beschaffung von Geräten ökologische Aspekte (z.B. Energieeffizienz, Herstellung, Kreislauffähigkeit Cradle to Cradle). Ausserdem achten sie auf ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis. Sie fungieren als Bindeglied zwischen Kundinnen/Kunden und Firma, strukturieren ihre Arbeit sorgfältig und argumentieren sachlich, um den Beschaffungsprozess reibungslos zu gestalten und die Kundin oder den Kunden zufriedenzustellen.

Leistungsziele Betrieb	Module Berufsfachschule	Module überbetrieblicher Kurs
<p>a1.1 Sie nehmen Kundenanforderungen auf und erstellen daraus einen gewichteten Anforderungskatalog. (K4)</p> <p>a1.2 Sie beschaffen sich aufgrund des Anforderungskatalogs die notwendigen Produktinformationen. (K4)</p> <p>a1.3 Sie bewerten die gesammelten Produktinformationen im Anforderungskatalog und schaffen eine Entscheidungsgrundlage. (K4)</p> <p>a1.4 Sie klären die Verfügbarkeit, ökologische Aspekte sowie den Preis der gewählten Produktvariante ab. (K3)</p> <p>a1.5 Sie präsentieren dem Kunden oder der Kundin Empfehlungen und Alternativen (in mündlicher oder schriftlicher Form) und begründen diese nachvollziehbar. (K3)</p> <p>a1.6 Sie lösen den Beschaffungsprozess gemäss den betrieblichen Vorgaben und Dokumenten aus. (K3)</p>	<p>306 Kleinprojekte im eigenen Berufsumfeld abwickeln</p>	

Handlungskompetenz a2: ICT-Benutzerendgeräte installieren und konfigurieren

ICT-Fachleute montieren Hardware-Komponenten wie Speichermedien, Anschlüsse, Gehäuseteile und Akkus gemäss Vorgaben oder wechseln diese aus. Sie installieren und konfigurieren Betriebssysteme auf verschiedenen ICT-Benutzerendgeräten und richten Peripheriegeräte sowie Geräteerweiterungen nach den Firmenspezifikationen ein. Sie sorgen für die Installation aller notwendigen Updates und Patches für Betriebssysteme, Software, BIOS und Firmware. Sie löschen Daten auf alten Geräten und entsorgen diese fachgerecht oder bereiten sie für die Wiederverwendung vor.

ICT-Fachleute achten auf die ordnungsgemässe Entsorgung oder Wiederverwendung alter Geräte. Gleichzeitig stellen sie durch sorgfältige Konfiguration und Updates die Langlebigkeit und Effizienz der Geräte sicher. Ihre strukturierte Arbeitsweise und präzise Ausführung sichern die Betriebsbereitschaft der ICT-Benutzerendgeräte und deren Peripheriegeräte.

Leistungsziele Betrieb	Module Berufsfachschule	Module überbetrieblicher Kurs
<p>a2.1 Sie montieren Hardware-Komponenten wie z.B. Speichermedien, Anschlüsse, Gehäuseteile, Akkus unter Einhaltung von Vorgaben oder wechseln diese aus. (K3)</p> <p>a2.2 Sie installieren und konfigurieren Betriebssysteme nach Vorgaben auf unterschiedlichen ICT-Benutzerendgeräten. (K3)</p> <p>a2.3 Sie installieren und konfigurieren Peripheriegeräte und Geräteerweiterungen für den vorgesehenen Einsatz entsprechend den Firmenspezifikationen. (K3)</p> <p>a2.4 Sie installieren alle benötigten Updates/Patches wie z.B. OS, Software, BIOS, Firmware entsprechend den Firmen- oder Herstellervorgaben. (K3)</p> <p>a2.5 Sie löschen Daten auf alten Geräten. (K3)</p> <p>a2.6 Sie führen alte Geräte der Wiederverwendung zu oder entsorgen diese fachgerecht. (K3)</p>	<p>126 Peripheriegeräte im Netzwerkbetrieb einsetzen</p>	<p>üK 1 ICT-Mittel in Betrieb nehmen und kleines LAN aufbauen</p>

Handlungskompetenz a3: ICT-Benutzerendgeräte auf ihre Funktion testen und die Tests auswerten

ICT-Fachleute erstellen Pläne für Funktionstests, die den betrieblichen Vorgaben entsprechen, um die Betriebsfähigkeit von ICT-Benutzerendgeräten sicherzustellen. Sie führen die Tests gemäss den Vorgaben oder einem Testkonzept durch und protokollieren die Ergebnisse. Anschliessend bewerten sie die Testresultate und bestimmen notwendige Massnahmen. Bestehende Funktionstests passen sie aufgrund neuer Rahmenbedingungen an.

Mit einer sorgfältigen Testplanung und Auswertung gewährleisten ICT-Fachleute, dass Geräte zuverlässig funktionieren und unnötige Kosten durch Fehlfunktionen vermieden werden. Durch eine vollständige Dokumentation stellen sie die Nachvollziehbarkeit sicher.

Leistungsziele Betrieb	Module Berufsfachschule	Module überbetrieblicher Kurs
<p>a3.1 Sie erstellen einen Plan für Funktionstests unter Berücksichtigung von betrieblichen Vorgaben. (K4)</p> <p>a3.2 Sie führen Funktionstests nach Vorgabe oder Testkonzept durch und protokollieren diese. (K3)</p> <p>a3.3 Sie beurteilen die Testresultate und bestimmen allfällige Massnahmen. (K4)</p> <p>a3.4 Sie passen bestehende Funktionstests aufgrund von neuen Rahmenbedingungen an. (K4)</p>	126 Peripheriegeräte im Netzwerkbetrieb einsetzen	üK 1 ICT-Mittel in Betrieb nehmen und kleines LAN aufbauen

Handlungskompetenz a4: Die Inbetriebnahme von ICT-Benutzerendgeräten automatisieren

ICT-Fachleute setzen vorhandene Automatisierungslösungen zur Inbetriebnahme von ICT-Benutzerendgeräten ein und überwachen deren Ausführung. Sie führen einfache Anpassungen an den Automatisierungsmechanismen durch, um deren Funktionalität zu optimieren. Bei fehlerhafter automatisierter Inbetriebnahme identifizieren und kommunizieren sie mögliche Massnahmen, wie das Wiederholen von Tests, das Sammeln von Logfiles und den Einbezug der Fachabteilungen.

ICT-Fachleute verwenden energieeffiziente Automatisierungslösungen (minimaler Energieverbrauch, maximale Effizienz). Um einen reibungslosen Betrieb sicherzustellen, beheben sie Fehler möglichst schnell. Sie setzen ihr analytisches Denken ein, um Abhängigkeiten zu erkennen.

Leistungsziele Betrieb	Module Berufsfachschule	Module überbetrieblicher Kurs
<p>a4.1 Sie wenden die vorhandene Automatisierung zur Inbetriebnahme von ICT-Benutzerendgeräten an und kontrollieren deren Ausführung. (K3)</p> <p>a4.2 Sie nehmen einfache Anpassungen bei der Funktionalität von Automatisierungsmechanismen vor und achten dabei auf die Energieeffizienz (minimaler Energieverbrauch, maximale Effizienz). (K4)</p> <p>a4.3 Sie bestimmen und kommunizieren mögliche Massnahmen, wenn die automatisierte Inbetriebnahme fehlerhaft war (z.B. Test wiederholen, Logfiles sammeln und Fachabteilungen involvieren). (K5)</p>		üK 3 Automatisierungstechnologien einsetzen

Handlungskompetenzbereich b: Sicherstellen des Betriebs von ICT-Mitteln

Handlungskompetenz b1: Netzfähige Geräte und dazugehörige Dienste an Netzinfrastruktur anbinden und Störungen beheben

ICT-Fachleute erfassen die Anforderungen der Kundinnen und Kunden und definieren die benötigten Geräte, Dienste und Komponenten für die Anbindung an die Netzinfrastruktur. Sie installieren und konfigurieren einfache Netzwerkeumgebungen, einschliesslich Switches, Router und Access Points in einer LAN-Umgebung. Sie integrieren ICT-Benutzerendgeräte und netzwerkfähige Peripheriegeräte, wie PCs, Notebooks, Thin Clients, mobile Geräte, Drucker, Multifunktionsgeräte und Telekommunikationsgeräte, in bestehende Netzwerke. Bei auftretenden Störungen analysieren und lokalisieren sie die Probleme innerhalb der Netzwerkeumgebung und beheben diese oder leiten sie an die zuständige Stelle weiter.

Durch eine sorgfältige Planung und Integration tragen ICT-Fachleute zur Senkung von Betriebskosten bei. Bei der Installation und Konfiguration achten sie auf energieeffiziente Einstellungen. Sie sorgen durch schnelle Fehlerbehebung für einen störungsfreien Betrieb und höhere Kundenzufriedenheit.

Leistungsziele Betrieb	Module Berufsfachschule	Module überbetrieblicher Kurs
<p>b1.1. Sie nehmen die Anforderungen von Kund/innen auf und definieren die benötigten Geräte, Dienste und Komponenten. (K4)</p> <p>b1.2. Sie installieren und konfigurieren eine einfache Netzwerkeumgebung (z.B. Switch, Router, Access-Point in einer LAN-Umgebung). (K3)</p> <p>b1.3 Sie integrieren ICT-Benutzerendgeräte und netzwerkfähige Peripheriegeräte (z.B: PC, Notebook, Thin clients, mobile Geräte, Drucker, Multifunktionsgeräte und Telekommunikationsgeräte) in eine bestehende Netzwerkeumgebung und achten dabei auf energieeffiziente Einstellungen. (K3)</p> <p>b1.4 Sie analysieren Störungen, und grenzen diese innerhalb der Netzwerkeumgebung ein. (K4)</p> <p>b1.5 Sie beheben Störungen oder leiten diese an die korrekte Stelle weiter. (K3)</p>	<p>117 Informatik- und Netzinfrastruktur für ein kleines Unternehmen realisieren</p> <p>123 Serverdienste in Betrieb nehmen</p> <p>129 LAN-Komponenten in Betrieb nehmen</p>	<p>üK 1 ICT-Mittel in Betrieb nehmen und kleines LAN aufbauen</p> <p>üK 4 eigener Helpdesk aufbauen und betreiben</p>

Handlungskompetenz b2: ICT-Benutzerendgeräte an Dienste anbinden und Störungen beheben

ICT-Fachleute konfigurieren ICT-Benutzerendgeräte zur Anbindung an Dienste wie Server oder Cloud. Sie analysieren Störungen, legen Massnahmen fest und beheben einfache Probleme selbstständig oder leiten sie mit allen nötigen Informationen weiter.

ICT-Fachleute zeichnen sich durch ein strukturiertes und systematisches Vorgehen aus. Sie versetzen sich in die Situation der Benutzerinnen und Benutzer, kommunizieren auf Augenhöhe und lassen sich nicht aus der Ruhe bringen.

Leistungsziele Betrieb	Module Berufsfachschule	Module überbetrieblicher Kurs
<p>b2.1 Sie konfigurieren ICT-Benutzerendgeräte, um diese an eingesetzte Dienste anzubinden (z.B. Server, Cloud). (K3)</p> <p>b2.2 Sie analysieren Störungen und legen Massnahmen fest. (K4)</p> <p>b2.3 Sie beheben einfache Störungen selbstständig oder leiten eine Störung mit allen benötigten Informationen an die korrekte Stelle weiter. (K3)</p>	<p>117 Informatik- und Netzinfrastruktur für ein kleines Unternehmen realisieren</p> <p>123 Serverdienste in Betrieb nehmen</p> <p>Neu: ICT-Benutzerendgeräte einrichten und verwalten (aus 304, 305, 261)</p> <p>129 LAN-Komponenten in Betrieb nehmen</p>	<p>üK 1 ICT-Mittel in Betrieb nehmen und kleines LAN aufbauen</p>

Handlungskompetenz b3: Einfache Sicherheitsstandards umsetzen, überprüfen und optimieren

ICT-Fachleute installieren und konfigurieren Schutzsoftware auf ICT-Benutzerendgeräten. Sie überprüfen und definieren den Unterhalt der Schutzmassnahmen, einschliesslich Aktualisierungen und Überprüfungen, unter Berücksichtigung aktueller Gefahren. Zudem setzen sie Schutzmassnahmen und Prozesse gemäss den Sicherheitsrichtlinien um, beispielsweise bei der Erkennung und Beseitigung von Schadsoftware oder dem Vorgehen bei Phishingversuchen.

Sie setzen ressourcenschonende Schutzsoftware ein und berücksichtigen effiziente Sicherheitsprozesse, die sowohl den Schutz erhöhen als auch Kosten durch Sicherheitsvorfälle reduzieren. Sie zeichnen sich durch ein hohes Sicherheitsbewusstsein aus und handeln proaktiv.

Leistungsziele Betrieb	Module Berufsfachschule	Module überbetrieblicher Kurs
<p>b3.1 Sie installieren und konfigurieren auf ICT-Benutzerendgeräten gängige, ressourcenschonende Schutzsoftware. (K3)</p> <p>b3.2 Sie überprüfen und definieren den Unterhalt der eingesetzten Schutzmassnahmen (z.B. Aktualisierung, Überprüfung) unter Berücksichtigung von aktuellen Gefahren. (K4)</p> <p>b3.3 Sie setzen Schutzmassnahmen und Prozesse unter Berücksichtigung der Sicherheitsrichtlinien um (z.B. Erkennung und Beseitigung bei Befall durch Schadsoftware, Vorgehen bei Phishingversuchen). (K3)</p>	<p>Neu: ICT-Benutzerendgeräte einrichten und verwalten (aus 304, 305, 261)</p> <p>263 Sicherheit von ICT-Benutzerendgeräten gewährleisten</p>	

Handlungskompetenz b4: Anwendungen und Dienste installieren und konfigurieren

ICT-Fachleute erfassen Kundenanforderungen und definieren die benötigten Anwendungen und Dienste sowie deren Spezifikationen, einschliesslich Integrations- und Kompatibilitätsprüfungen. Sie betreiben und konfigurieren Dienste zur Nutzung auf Benutzerendgeräten und installieren Anwendungen gemäss Vorgaben. Die Lösungen werden an die Bedürfnisse der Endbenutzer/innen angepasst. Bei Störungen analysieren sie die Probleme, definieren Massnahmen und beheben einfache Störungen selbstständig oder leiten diese weiter.

ICT-Fachleute denken aktiv mit. Sie implementieren energie- und ressourcenschonende sowie kundenorientierte Lösungen. Durch eine genaue Planung und Anpassung der Anwendungen senken sie die Kosten und steigern die Effizienz. Sie legen Wert auf firmenorientiertes Handeln und halten sich an Firmenstandards.

Leistungsziele Betrieb	Module Berufsfachschule	Module überbetrieblicher Kurs
<p>b4.1 Sie nehmen Kundenanforderungen auf und definieren die benötigten Anwendungen und Dienste sowie deren Spezifikationen (inkl. Integrations- und Kompatibilitätsüberprüfung). (K4)</p> <p>b4.2 Sie betreiben und konfigurieren Dienste zur Nutzung auf den Benutzerendgeräten. (K3)</p> <p>b4.3 Sie installieren und konfigurieren Anwendungen gemäss Vorgaben auf Benutzerendgeräten. (K3)</p> <p>b4.4 Sie passen die Lösung den Bedürfnissen des Endbenutzers an. (K3)</p> <p>b4.5 Sie analysieren Störungen bei Anwendungen und Diensten und definieren Massnahmen (z.B. Dienste neu starten). (K5)</p> <p>b4.6 Sie beheben einfache Störungen bei Anwendungen und Diensten selbstständig oder leiten diese an die korrekte Stelle weiter. (K4)</p>	<p>123 Serverdienste in Betrieb nehmen</p>	<p>üK 1 ICT-Mittel in Betrieb nehmen und kleines LAN aufbauen</p> <p>üK 4 eigener Helpdesk aufbauen und betreiben</p>

Handlungskompetenz b5: Konfigurationen von ICT-Mitteln und ICT-Prozessen automatisieren

ICT-Fachleute schätzen den Aufwand und die Wirtschaftlichkeit einer Automatisierung ab. Sie wählen geeignete und aktuelle Technologien zur Automatisierung von Konfigurationen aus und setzen diese um. Bestehende Automatisierungen interpretieren sie und passen sie an neue Anforderungen an.

Sie nutzen ressourcenschonende Automatisierungstechnologien und verbessern damit die Effizienz. Sie achten auf eine genaue Planung und vereinfachen repetitive und zeitintensive Aufgaben. Sie sind bestrebt, automatisierte Prozesse auf Zeiten mit geringer Systembeanspruchung zu planen.

Leistungsziele Betrieb	Module Berufsfachschule	Module überbetrieblicher Kurs
------------------------	-------------------------	-------------------------------

b5.1 Sie schätzen den zeitlichen Aufwand, die Wirtschaftlichkeit sowie die Energie- und Ressourceneffizienz für eine Automatisierung ab. (K4)

b5.2 Sie wählen geeignete und aktuelle Technologien für die Automatisierung von Konfigurationen aus (z.B. Github, KI). (K4)

b5.3 Sie automatisieren Konfigurationen mit aktuellen Technologien (z.B. Massenmutation, Daten kumulieren). (K3)

b5.4 Sie interpretieren bestehende Automatisierungen und passen diese auf die neuen Bedürfnisse an. (K4)

üK 3 Automatisierungstechnologien einsetzen

üK 4 eigener Helpdesk aufbauen und betreiben

ENTWURF

Handlungskompetenzbereich c: Unterstützen der Benutzerinnen und Benutzer

Handlungskompetenz c1: Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln instruieren und unterstützen

ICT-Fachleute bestimmen die Zielgruppe und deren Bedürfnisse und bereiten systematisch eine adressatengerechte Instruktion oder Präsentation vor. Sie erstellen Hilfsmittel wie Präsentationen oder Lernvideos mit geeigneten Tools und Medien, auch auf Englisch. Sie instruieren Benutzerinnen und Benutzer zielgerichtet und beantworten deren Fragen verständlich. Rückmeldungen werden gezielt eingeholt, um das Verständnis der Benutzer/innen sicherzustellen und weiterführende Ressourcen bereitzustellen.

Im Kontakt mit den Benutzerinnen und Benutzern zeigen sie Empathie und Professionalität. Durch effiziente Schulungsvorbereitung und -durchführung sparen sie Zeit und Kosten. Sie sensibilisieren Benutzerinnen und Benutzer in Bezug auf mögliche Energieeinsparungen.

Leistungsziele Betrieb	Module Berufsfachschule	Module überbetrieblicher Kurs
<p>c1.1 Sie bestimmen die Zielgruppe und deren Bedürfnisse. (K4)</p> <p>c1.2 Sie bereiten eine adressatengerechte Instruktion/Präsentation systematisch und sorgfältig vor. (K3)</p> <p>c1.3 Sie erstellen Hilfsmittel für die Instruktion (z.B. Präsentation, Lernvideo) anhand von geeigneten Tools und Medien. (K3)</p> <p>c1.4 Sie erstellen einfache Hilfsmittel für die Instruktion auf Englisch. (K3)</p> <p>c1.5 Sie instruieren Benutzer/innen adressatengerecht und zielgerichtet. (K3)</p> <p>c1.6 Sie erläutern Benutzer/innen energieoptimierte Geräteeinstellungen. (K3)</p> <p>c1.7 Sie beantworten Fragen verständlich und nachvollziehbar. (K3)</p> <p>c1.8 Sie holen gezielt Rückmeldungen bei den Teilnehmenden ein. (K3)</p> <p>c1.9 Sie instruieren Benutzer/innen auf Englisch und beantworten deren Fragen. (K3)</p>	<p>214 Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren</p> <p>370 Mit verschiedenen Anspruchsgruppen in einer Fremdsprache kommunizieren (Englisch)</p>	<p>üK 2 Anleitungen und Hilfsmittel für Benutzer/innen erstellen und präsentieren</p>

Handlungskompetenz c2: Anleitungen und Hilfsmittel für Benutzerinnen und Benutzer erstellen oder anpassen

ICT-Fachleute bestimmen die Zielgruppe und deren Bedürfnisse, formulieren klare Ziele und recherchieren die benötigten Informationen zur Umsetzung. Sie erstellen verständliche und klar strukturierte Anleitungen und Hilfsmittel, wobei sie zeitgemässe Technologien wie Bots, Künstliche Intelligenz und Self-Service anwenden. Sie unterstützen zentrale Aussagen und Informationen mit geeigneten Visualisierungstechniken und stellen Anleitungen - auch auf Englisch - zur Verfügung.

ICT-Fachleute legen grossen Wert darauf, die Sicht der Benutzer/innen einzunehmen, um deren Bedürfnisse optimal zu erfüllen. Sie achten darauf, dass die Anleitungen und Hilfsmittel leicht auffindbar und stets aktuell sind.

Leistungsziele Betrieb	Module Berufsfachschule	Module überbetrieblicher Kurs
<p>c2.1 Sie bestimmen die Zielgruppe und deren Bedürfnisse. (K4)</p> <p>c2.2 Sie formulieren einfache und klare Ziele unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben. (K3)</p> <p>c2.3 Sie recherchieren die benötigten Informationen für die Umsetzung. (K3)</p> <p>c2.4 Sie erstellen Anleitungen und Hilfsmittel (z.B. Video) verständlich und klar strukturiert. Dabei wenden sie zeitgemässe Technologien an (z.B. Bots, KI, Self-Service). (K3)</p> <p>c2.5 Sie unterstützen zentrale Aussagen und Informationen mit geeigneten Visualisierungstechniken nachvollziehbar und wirksam. (K3)</p> <p>c2.6 Sie erstellen Anleitungen und Hilfsmittel auf Englisch. (K3)</p>	<p>214 Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren</p> <p>370 Mit verschiedenen Anspruchsgruppen in einer Fremdsprache kommunizieren (Englisch)</p>	<p>üK 2 Anleitungen und Hilfsmittel für Benutzer/innen erstellen und präsentieren</p>

Handlungskompetenz c3: Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit dem Datenschutz und der Datensicherheit sensibilisieren

ICT-Fachleute klären Benutzerinnen und Benutzer über aktuelle Bedrohungen in Bezug auf Datenschutz und Datensicherheit auf. Sie zeigen ihnen relevante Massnahmen für grundlegenden Datenschutz, wie den sicheren Umgang mit Passwörtern und sensiblen Daten sowie die Sicherstellung von Integrität und Vertraulichkeit. Zudem erläutern sie Massnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit, wie den Schutz vor Phishing und Viren sowie die Sicherstellung der Verfügbarkeit von Daten. Sie unterstützen die Fachabteilung bei der Durchführung von Sensibilisierungskampagnen.

ICT-Fachleute begegnen den Benutzerinnen und Benutzern mit Empathie und verwenden überzeugende Argumente, um das Bewusstsein für die Wichtigkeit von Datenschutz und Datensicherheit zu schärfen.

Leistungsziele Betrieb	Module Berufsfachschule	Module überbetrieblicher Kurs
------------------------	-------------------------	-------------------------------

<p>c3.1 Sie klären Benutzerinnen und Benutzer über aktuelle Bedrohungen in Bezug auf Datenschutz und Datensicherheit auf. (K3)</p> <p>c3.2 Sie zeigen einer Benutzerin / einem Benutzer relevante Massnahmen für einen grundlegenden Datenschutz auf (z.B. Umgang mit Passwörtern / sensitiven Daten, Integrität, Vertraulichkeit). (K3)</p> <p>c3.3 Sie zeigen einer Benutzerin / einem Benutzer geeignete Massnahmen für die Gewährleistung der Datensicherheit auf (z.B. Verfügbarkeit, Phishing, Viren). (K3)</p> <p>c3.4 Sie unterstützen die Fachabteilung bei der Durchführung von Sensibilisierungskampagnen. (K3)</p>	<p>263 Sicherheit von ICT-Benutzerendgeräten gewährleisten</p>	<p>üK 2 Anleitungen und Hilfsmittel für Benutzer/innen erstellen und präsentieren</p>
--	--	---

ENTWURF

Handlungskompetenzbereich d: Planen, Organisieren und Abwickeln von ICT-Supportaufgaben

Handlungskompetenz d1: ICT-Supportanfragen entgegennehmen und bearbeiten

ICT-Fachleute nehmen Kundenanfragen und Kundenbedürfnisse zuvorkommend entgegen, kategorisieren und priorisieren diese gemäss betrieblichen Vorgaben. Sie grenzen mit gezielten Fragen die Problemstellung ein und beheben Supportanfragen eigenständig, effizient und zielgerichtet mit geeigneten Mitteln. Bei Bedarf leiten sie Anfragen und Probleme mit allen nötigen Informationen an die korrekten Stellen weiter. Zudem dokumentieren sie die getätigten Arbeiten vollständig und nachvollziehbar und informieren die/den Endanwender/in adressatengerecht über den Stand der Arbeiten. Sie unterstützen die/den Endanwender/in bei der Lösung des Problems mit geeigneten Methoden und Hilfsmitteln und bearbeiten ICT-Supportanfragen, auch auf Englisch.

ICT-Fachleute handeln stets dienstleistungs- und lösungsorientiert. Sie verstehen die Wichtigkeit von transparentem Informationsfluss und arbeiten unter Druck effizient, wobei sie die Prioritäten korrekt setzen.

Leistungsziele Betrieb	Module Berufsfachschule	Module überbetrieblicher Kurs
<p>d1.1 Sie nehmen Kundenanfragen und Kundenbedürfnisse zuvorkommend entgegen. (K3)</p> <p>d1.2 Sie kategorisieren und priorisieren Kundenanfragen gemäss betrieblichen Vorgaben. (K3)</p> <p>d1.3 Sie grenzen mit gezielten Fragen die Problemstellung ein. (K4)</p> <p>d1.4 Sie beheben Supportanfragen eigenständig, effizient und zielgerichtet mit geeigneten Mitteln. (K3)</p> <p>d1.5 Sie leiten bei Bedarf Anfragen und Probleme mit allen nötigen Informationen an die korrekten Stellen weiter. (K3)</p> <p>d1.6 Sie dokumentieren die getätigten Arbeiten vollständig und nachvollziehbar für alle Beteiligten. (K3)</p> <p>d1.7 Sie informieren Endanwender/innen adressatengerecht über den Stand der Arbeiten. (K3)</p> <p>d1.8 Sie unterstützen Endanwender/innen bei der Lösung von Problemen mit geeigneten Methoden und Hilfsmitteln. (K3)</p> <p>d1.9 Sie bearbeiten ICT-Supportanfragen auf Englisch. (K3)</p>	<p>437 Supportarbeiten auf Englisch durchführen</p> <p>370 Mit verschiedenen Anspruchsgruppen in einer Fremdsprache kommunizieren (Englisch)</p>	<p>ük 2 Anleitungen und Hilfsmittel für Benutzer/innen erstellen und präsentieren</p>

Handlungskompetenz d2: Herausfordernde ICT-Supportanfragen analysieren und geeignete Deeskalationsstrategien anwenden

ICT-Fachleute erkennen in der Kommunikation mit Benutzerinnen und Benutzern mögliches Konfliktpotenzial und deeskalieren Konflikte situationsgerecht, empathisch und mit geeigneten Kommunikationstechniken. Sie erläutern mögliche technische Ursachen und Lösungswege sachlich, adressatengerecht und nachvollziehbar. Gemeinsam mit den Benutzern legen sie die nächsten Schritte und Massnahmen fest, wie das Weiterleiten an vorgesetzte Personen oder die nächste Supportstufe. Zudem reflektieren sie die Konfliktsituation und halten die eigenen Erkenntnisse fest. Sie deeskalieren Konflikte auch auf Englisch.

ICT-Fachleute zeigen Verständnis, bewahren Ruhe und begegnen den Benutzerinnen und Benutzern mit Wertschätzung und Respekt. Durch ihre empathische und klare Kommunikation lösen sie Missverständnisse und überwinden Wissens-Diskrepanzen.

Leistungsziele Betrieb	Module Berufsfachschule	Module überbetrieblicher Kurs
<p>d2.1 Sie erkennen in der Kommunikation mit Benutzer/innen mögliches Konfliktpotenzial. (K4)</p> <p>d2.2 Sie deeskalieren Konflikte situationsgerecht, empathisch und mit geeigneten Kommunikationstechniken. (K3)</p> <p>d2.3 Sie erläutern mögliche technische Ursachen und Lösungswege sachlich, adressatengerecht und nachvollziehbar. (K3)</p> <p>d2.4 Sie legen die nächsten Schritte und Massnahmen gemeinsam mit dem Gegenüber fest (z.B. Weiterleiten an vorgesetzte Personen oder nächste Supportstufe). (K3)</p> <p>d2.5 Sie reflektieren die Konfliktsituation und halten die eigenen Erkenntnisse fest. (K3)</p> <p>d2.6 Sie deeskalieren Konflikte auf Englisch. (K3)</p>	<p>Neu 37x Konflikte im Support erkennen und auf Englisch deeskalieren</p>	

Handlungskompetenz d3: Eigene Arbeiten im ICT-Geschäftsalltag priorisieren und organisieren

ICT-Fachleute verschaffen sich eine Übersicht über die anstehenden Aufgaben und Tätigkeiten anhand geeigneter Methoden und Hilfsmittel. Sie priorisieren das Tagesgeschäft und die anstehenden Aufgaben nach Dringlichkeit und Wichtigkeit und erstellen eine Planung mit möglichst genauen Aufwandschätzungen. Sie beschaffen sich zielgerichtet und eigenständig die nötigen Informationen zu den anfallenden Aufgaben und reflektieren laufend ihre getätigten Arbeiten unter Berücksichtigung von Zeitaufwand, Effizienz und Qualität.

ICT-Fachleute legen grossen Wert auf Ordnung und Selbstorganisation, um eine klare Übersicht zu behalten und Prioritäten setzen zu können. Sie reflektieren regelmässig ihre Vorgehensweisen, um ihre Arbeitsprozesse zu verbessern.

Leistungsziele Betrieb	Module Berufsfachschule	Module überbetrieblicher Kurs

<p>d3.1 Sie verschaffen sich eine Übersicht über die anstehenden Aufgaben und Tätigkeiten anhand von geeigneten Methoden und Hilfsmitteln. (K3)</p> <p>d3.2 Sie priorisieren Tagesgeschäft und anstehende Aufgaben nach Dringlichkeit und Wichtigkeit. (K3)</p> <p>d3.3 Sie erstellen eine Planung mit möglichst genauen Aufwandsschätzungen. K3</p> <p>d3.4 Sie verschaffen sich nötige Informationen zu anfallenden Aufgaben zielgerichtet und eigenständig. (K3)</p> <p>d3.5 Sie reflektieren laufend getätigte Arbeiten unter Berücksichtigung von Zeitaufwand, Effizienz und Qualität. (K3)</p>	<p>431 Aufträge im eigenen Berufsumfeld selbstständig durchführen</p>	<p>ük 4 eigener Helpdesk aufbauen und betreiben</p>
--	---	---

Handlungskompetenz d4: Aufgaben in ICT-Projekten planen, überprüfen und reflektieren

ICT-Fachleute erstellen systematische Pläne zur Abwicklung von Aufträgen. Sie überprüfen die im Projekt ausgeführten Arbeitsschritte und ergreifen geeignete Massnahmen, wie das Einfordern von Terminbestätigungen und das Prüfen von Abhängigkeiten. Zudem reflektieren sie ihren Beitrag zu den Projekten und geben konkrete Rückmeldungen zur fachlichen und organisatorischen Optimierung.

ICT-Fachleute legen grossen Wert auf Transparenz und offene Kommunikation mit verschiedenen Stellen, um die erfolgreiche Mitarbeit in Projekten sicherzustellen. Sie achten darauf, Termine einzuhalten und die Qualität der Arbeit zu gewährleisten. Durch regelmässige Überprüfung und Reflexion ihrer Arbeit tragen sie zur kontinuierlichen Verbesserung der Projekte bei.

Leistungsziele Betrieb	Module Berufsfachschule	Module überbetrieblicher Kurs
<p>d4.1 Sie erstellen Pläne zur systematischen Abwicklung von Aufträgen unter Berücksichtigung der Ressourcen, Termine, Problemstellungen und Arbeitsteilungen. (K4)</p> <p>d4.2 Sie überprüfen im Projekt ausgeführte Arbeitsschritte und treffen geeignete Massnahmen (z.B. Terminbestätigungen einfordern, Abhängigkeiten prüfen). (K3)</p> <p>d4.3 Sie reflektieren ihren Beitrag zu den Projekten. (K3)</p> <p>d4.4 Sie geben konkrete Rückmeldungen zur fachlichen und organisatorischen Optimierung von Projekten. (K4)</p>	<p>431 Aufträge im eigenen Berufsumfeld selbstständig durchführen</p> <p>306 Kleinprojekte im eigenen Berufsumfeld abwickeln</p>	<p>ük 4 eigener Helpdesk aufbauen und betreiben</p>

Handlungskompetenz d5: ICT-Mittel überwachen

ICT-Fachleute nehmen ICT-Mittel in vorhandene Überwachungssysteme auf und bearbeiten automatisierte Störungsmeldungen gemäss betrieblichen Vorgaben. Sie identifizieren Störungen bei ICT-Mitteln gezielt und beheben diese zeitnah oder leiten die Störungsmeldung mit vollständigen Informationen an die zuständige Stelle weiter.

ICT-Fachleute reagieren proaktiv und handeln schnell, um Probleme zu beheben und die Erreichbarkeit sicherzustellen. Sie zeigen ein tiefes Verständnis für die Systeme und arbeiten eng mit anderen IT-Abteilungen zusammen, um Lösungen zu finden und Arbeitsausfälle zu vermeiden.

Leistungsziele Betrieb	Module Berufsfachschule	Module überbetrieblicher Kurs
d5.1 Sie nehmen ICT-Mittel in vorhandene Überwachungssysteme auf. (K3) d5.2 Sie bearbeiten automatisierte Störungsmeldungen gemäss betrieblichen Vorgaben. (K3) d5.3 Sie prüfen und identifizieren Störungen bei ICT-Mitteln gezielt. (K3) d5.4 Sie leiten bei Notwendigkeit die Störungsmeldung mit den vollständigen Informationen an die zuständige Stelle weiter. (K3)	Neu Virtualisierungs- und Cloudsysteme unterstützen und überwachen	üK 3 Automatisierungstechnologien einsetzen

5. Übersicht Module Berufsfachschule / überbetriebliche Kurse

1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr	
Berufsschule	üK	Berufsschule	üK	Berufsschule	üK
???	???	129	??	306	???
ICT-Benutzerendgeräte einrichten und verwalten 1. Sem	ICT-Mittel in Betrieb nehmen und kleines LAN aufbauen 2. Sem	LAN-Komponenten in Betrieb nehmen 3. Sem	Anleitungen und Hilfsmittel für Benutzer/-innen erstellen und präsentieren 3. Sem	Kleinprojekte im eigenen Berufsumfeld abwickeln 5. Sem	eigener Helpdesk aufbauen und betreiben 5. Sem
117		263	??	???	
Informatik- und Netzinfrastruktur für ein kleines Unternehmen realisieren 1. Sem		Sicherheit von ICT-Benutzerendgeräten gewährleisten 3. Sem	Automatisierungstechnologien einsetzen 4. Sem	Virtualisierungs- und Cloudsysteme unterstützen und überwachen 5. Sem	
123		370		???	
Serverdienste in Betrieb nehmen 1. Sem		Mit verschiedenen Anspruchsgruppen in einer Fremdsprache kommunizieren 4. Sem		Konflikte im Support erkennen und auf Englisch deeskalieren 6. Sem	
126					
Peripheriegeräte im Netzwerkbetrieb einsetzen 1. Sem					
431					
Aufträge im eigenen Berufsumfeld selbstständig durchführen 1. Sem					
214					
Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren 2. Sem					
437					
Supportarbeiten auf Englisch durchführen 2. Sem					

Hinweis: Bei der Angabe des Semesters pro Modul handelt es sich um eine Empfehlung der Trägerschaft.

Erstellung

Der Bildungsplan wurde von der unterzeichnenden Organisation der Arbeitswelt erstellt. Er bezieht sich auf die Verordnung des SBFI vom [Erlasdatum BiVo] über die berufliche Grundbildung für ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann EFZ.

Der Bildungsplan orientiert sich an den Übergangsbestimmungen der Bildungsverordnung.

Bern, [Datum]

ICT-Berufsbildung Schweiz

Der Präsident

Der Geschäftsführer

Das SBFI stimmt dem Bildungsplan nach Prüfung zu.

Bern, [Datum/Stempel]

Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation

Rémy Hübschi
Stellvertretender Direktor
Leiter Abteilung Berufs- und Weiterbildung

Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität

Dokumente	Bezugsquelle
Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann EFZ	<i>Elektronisch</i> Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (www.bvz.admin.ch > Berufe A-Z) <i>Printversion</i> Bundesamt für Bauten und Logistik (www.bundespublikationen.admin.ch)
Bildungsplan zur Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann EFZ	ICT-Berufsbildung Schweiz
Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung inkl. Kriterienkatalog	ICT-Berufsbildung Schweiz
Leitfaden modulares Modell	ICT-Berufsbildung Schweiz Fachkommission Modulbaukasten
Leitfaden Umsetzung modulares Modell in der beruflichen Grundbildung der ICT-Lehren	ICT-Berufsbildung Schweiz
Lerndokumentation	Vorlage SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch
Bildungsbericht	Vorlage SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch
Dokumentation betriebliche Grundbildung	Vorlage SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch
Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse	ICT-Berufsbildung Schweiz
Glossar berufsspezifische Begriffe	www.modulbaukasten.ch/glossar