



**ICT Berufsbildung**  
**Formation professionnelle**  
**Formazione professionale**

## **Bildungsplan**

zur Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für

### **ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)**

vom

[Genehmigungsdatum] ggf. Stand am [Datum Inkraftsetzung]

Berufsnummer [Zahl]

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Berufspädagogische Grundlagen .....</b>	<b>4</b>
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
<b>3. Qualifikationsprofil .....</b>	<b>7</b>
3.1. Berufsbild .....	7
3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen .....	9
3.3. Anforderungsniveau des Berufes .....	9
<b>4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort .....</b>	<b>10</b>
Handlungskompetenzbereich A: Installation, Inbetriebnahme und Wartung von ICT-Benutzerendgeräten .....	10
Handlungskompetenzbereich B: Sicherstellen des Betriebs von vernetzten ICT-Benutzerendgeräten ....	15
Handlungskompetenzbereich C: Unterstützen der Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln .....	18
Handlungskompetenzbereich D: Abwickeln von ICT-Supportarbeiten .....	21
<b>Genehmigung und Inkrafttreten .....</b>	<b>24</b>
<b>Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Förderung der Qualität der beruflichen Grundbildung..</b>	<b>25</b>
<b>Glossar .....</b>	<b>26</b>
<b>Weitere Erläuterungen zu den Handlungskompetenzen .....</b>	<b>29</b>

## Abkürzungsverzeichnis

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

## 1. Einleitung

Die Digitalisierung erfasst alle Lebens- und Arbeitsbereiche der heutigen Gesellschaft. Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) leisten dabei einen unabdingbaren Beitrag, heutige und künftige Herausforderungen der Wirtschaft, Umwelt und Gesellschaft zu meistern.

Die Anforderungen an Fachkräfte im Berufsfeld der ICT verändern sich stetig und erweiterte und zusätzliche Handlungskompetenzen für Informatik-Fachleute sind wichtig, um zukünftige Herausforderungen kompetent bewältigen zu können.

ICT-Fachfrauen und ICT-Fachmänner (EFZ) gewährleisten durch ihre vielfältigen Tätigkeiten einen optimalen Einsatz verschiedenster ICT-Mittel. Sie erkennen die Bedürfnisse und Anliegen der Kundinnen und Kunden rasch und setzen sich für eine zielführende Lösungssuche ein. Die Handlungskompetenzen des Berufs ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann EFZ sind in vier Bereiche gegliedert:

- Installation, Inbetriebnahme und Wartung von ICT-Benutzerendgeräten
- Sicherstellen des Betriebs von vernetzten ICT-Benutzerendgeräten
- Unterstützen der Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln
- Abwickeln von ICT-Supportarbeiten

Der Anspruch nach einem möglichst störungsfreien Betrieb der ICT-Infrastruktur und deren korrekten Anwendung durch die Benutzer machen die ICT-Fachfrau und den ICT-Fachmann unentbehrlich in der Berufslandschaft. Ihre Arbeitsstelle kann in einem Dienstleistungs-, Industrie- und Gewerbebetrieb oder in einer öffentlichen Verwaltung angesiedelt sein.

Als Instrument zur Förderung der Qualität<sup>1</sup> 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.

---

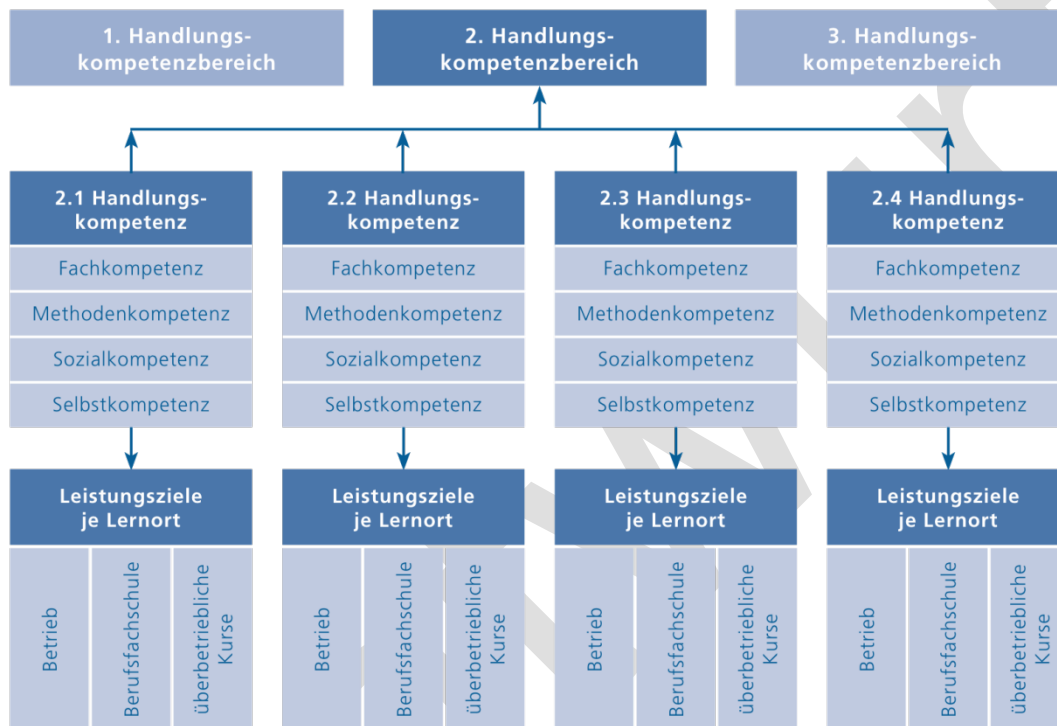
<sup>1</sup> vgl. Art. 12 Abs. 1 Bst. c Verordnung vom 19. November 2003 über die Berufsbildung (BBV) und Art. [Zahl] der Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung; BiVo) für ICT-Fachfrau und ICT-Fachmann

## 2. Berufspädagogische Grundlagen

### 2.1. Einführung in die Handlungskompetenzorientierung

Der vorliegende Bildungsplan ist die berufspädagogische Grundlage der beruflichen Grundbildung zur / zum ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann. 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 umfasst **4 Handlungskompetenzbereiche**. Diese umschreiben und begründen die Handlungsfelder des Berufes und grenzen sie voneinander ab.

Beispiel: Sicherstellen des Betriebs von vernetzten ICT-Benutzerendgeräten

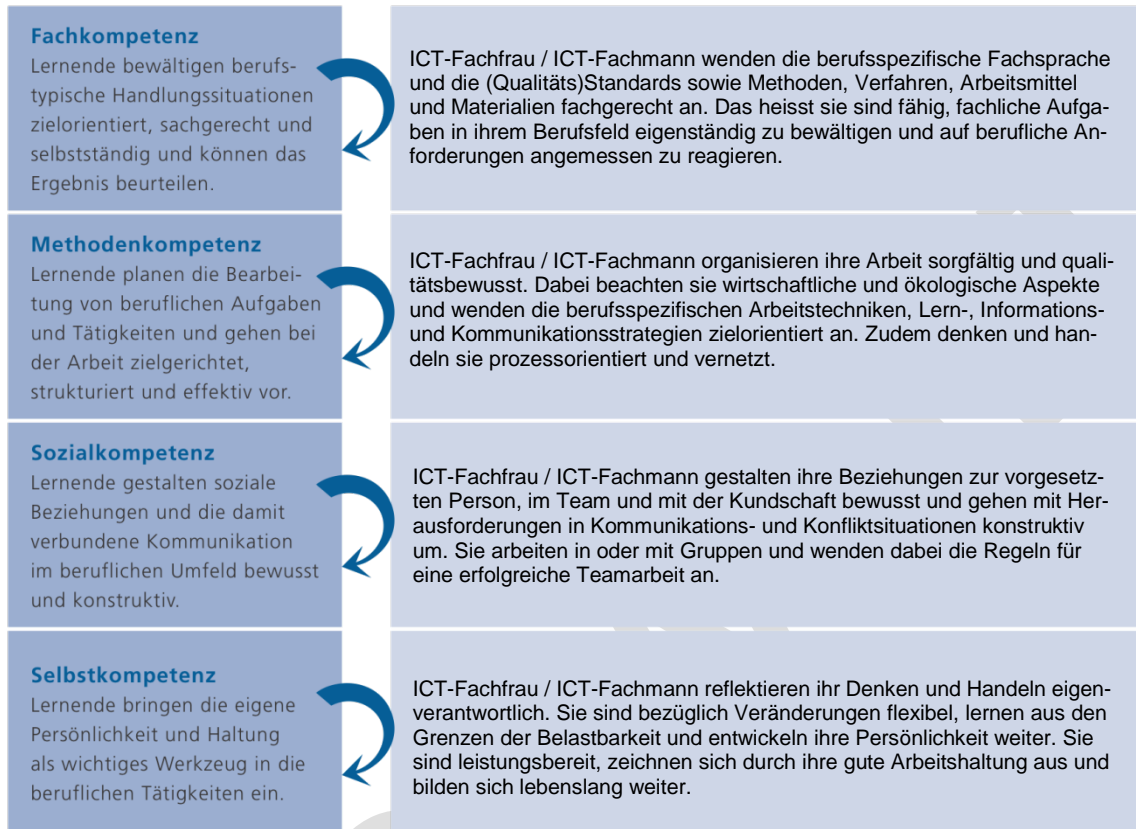
Jeder Handlungskompetenzbereich umfasst eine bestimmte Anzahl **Handlungskompetenzen**. So sind im Handlungskompetenzbereich B *Sicherstellen des Betriebs von vernetzten ICT-Benutzerendgeräten* 3 Handlungskompetenzen gruppiert. Diese entsprechen typischen beruflichen Handlungssituationen. Beschrieben 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 den Handlungskompetenzen zugeordnet.

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-Fachfrau / ICT-Fachmann 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:

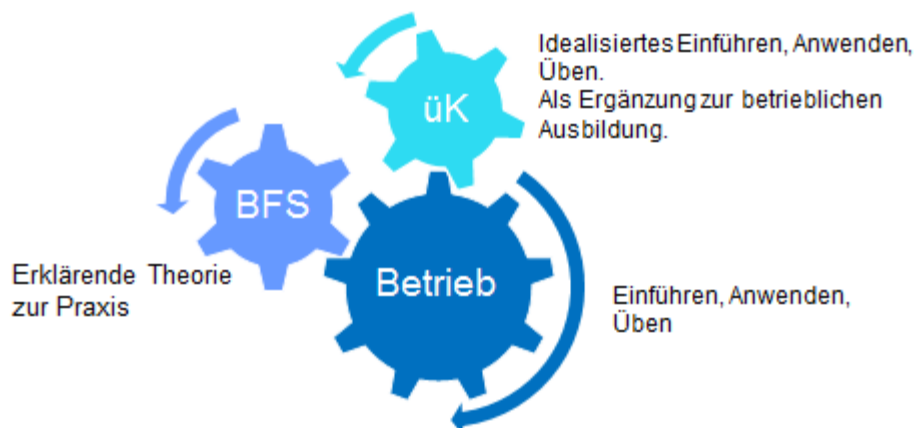
Stufen	Begriff	Beschreibung
K 1	Wissen	ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann geben gelerntes Wissen wieder und rufen es in gleichartiger Situation ab.
K 2	Verstehen	ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann erklären oder beschreiben gelerntes Wissen in eigenen Worten.
K 3	Anwenden	ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann wenden gelernte Technologien/Fertigkeiten in unterschiedlichen Situationen an.
K 4	Analyse	ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann analysieren eine komplexe Situation, d.h. sie gliedern Sachverhalte in Einzellelemente, decken Beziehungen zwischen Elementen auf und finden Strukturmerkmale heraus.
K 5	Synthese	ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann kombinieren einzelne Elemente eines Sachverhalts und fügen sie zu einem Ganzen zusammen.
K 6	Beurteilen	ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann 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 Berufskennnissen, 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 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 gewährleisten durch ihre vielfältigen Tätigkeiten einen optimalen Einsatz verschiedenster ICT-Mittel. Sie erkennen die Bedürfnisse und Anliegen der Kundinnen und Kunden, resp. Benutzerinnen und Benutzern rasch und setzen sich engagiert für eine zielführende Lösungssuche ein.

Sie installieren und konfigurieren eine breite Palette von ICT-Benutzerendgeräten und stellen deren Betrieb in Netzinfrastrukturen gekonnt sicher. Das Anbinden der ICT-Benutzerendgeräte an Servicedienstleistungen gehört dabei genauso dazu wie die Gewährleistung der Sicherheit dieser Geräte im Betrieb.

Kundenbedürfnisse erkennen sie rasch und bearbeiten Anliegen im 1st und 2nd Level Support. Dabei greifen sie auf definierte Prozessabläufe zurück und wenden das Problemmanagement sicher an.

Sie instruieren und unterstützen Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln und deren Standardanwendungen. Unterstützend dazu erstellen sie Benutzeranleitungen und Checklisten.

#### Arbeitsgebiet

ICT-Fachfrauen EFZ und ICT-Fachmänner EFZ unterstützen Benutzerinnen und Benutzer in der Anwendung von ICT-Mitteln. Ihre Arbeitsstelle kann in einem Dienstleistungs-, Industrie- und Gewerbebetrieb oder in einer öffentlichen Verwaltung angesiedelt sein. Sie können diese Tätigkeit betriebsintern oder auch bei einem externen Servicedienstleister ausüben. Sie sind vielfach direkt im Kontakt mit Menschen und kommunizieren mündlich wie auch schriftlich mit ihnen. Bei fachtechnischen Problemstellungen tauschen sie sich regelmässig zur Lösungssuche mit weiteren Fachpersonen aus. ICT-Benutzerendgeräte installieren sie direkt vor Ort und instruieren die Anwenderinnen und Anwender in deren Handhabung.

#### Wichtigste Handlungskompetenzen

Die wichtigsten Handlungskompetenzen sind in folgende vier Bereiche gegliedert:

- Installation, Inbetriebnahme und Wartung von ICT-Benutzerendgeräten
- Sicherstellen des Betriebs von vernetzten ICT-Benutzerendgeräten
- Unterstützen der Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln
- Abwickeln von ICT-Supportarbeiten

Der Anspruch eines störungsfreien Betriebs sowie die Komplexität der Systeme stellen hohe Anforderungen an die fachlichen Kompetenzen der Berufsleute. Der direkte Kontakt und Austausch mit Kundinnen und Kunden, resp. Benutzerinnen und Benutzern und die Zusammenarbeit mit Fachleuten setzt eine hohe Sozialkompetenz voraus.

#### Berufsausübung

Sie kennen die firmenspezifischen Einstellungen der eingesetzten Hardware und den Standardanwendungen/Betriebsapplikationen um bei Installationen und im Supportfall rasch und in hoher Qualität handeln zu können.

Kundenkontakt und Kontakt zu verschiedenen Führungsstufen im Betrieb verlangen sehr gute Umgangsformen und höchste Vertraulichkeit, denn sie haben Zugang zu sehr sensiblen Daten.

Sie erfassen die Kundenbedürfnisse rasch und erarbeiten selbständig Lösungen. Bei komplexeren Problemstellungen ziehen sie geeignete Fachpersonen hinzu oder leiten das Anliegen an die richtige Stelle weiter.

## **Bedeutung des Berufes für Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur**

Egal ob im Fernsehgerät oder in der Forschung, bei der Verkehrsampel, in der Autowerkstatt, im Spital oder in der Bank – ohne Informatik läuft nichts! Die Digitalisierung erfasst alle Arbeits- und Lebensbereiche.

Dies macht deutlich, dass ICT einen unabdingbaren Beitrag leistet, die heutigen und auch künftigen Herausforderungen der Wirtschaft, Umwelt und Gesellschaft zu meistern.

Der Anspruch, nach einem möglichst störungsfreien Betrieb der ICT-Infrastruktur und deren korrekten Anwendung durch die Benutzer, machen die ICT-Fachfrau und den ICT-Fachmann unentbehrlich in der Berufslandschaft.

## **Allgemeinbildung**

Zusätzlich zu den Handlungskompetenzen wird die Allgemeinbildung gemäss Verordnung des SBFJ über die Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung vom 27. April 2006 (SR 412.101.241) vermittelt. Dies 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

Handlungskompetenzbereiche		Berufliche Handlungskompetenzen			
		1	2	3	4
A	Installation, Inbetriebnahme und Wartung von ICT-Benutzerendgeräten	ICT-Benutzerendgeräte und deren Betriebssysteme installieren, konfigurieren und warten	Standardanwendungen installieren und konfigurieren	Testfälle erstellen, durchführen und auswerten	Automatisierungsskripts beurteilen und einsetzen
B	Sicherstellen des Betriebs von vernetzten ICT-Benutzerendgeräten	Netzfähige Peripheriegeräte und dazugehörige Dienste an Netzinfrastruktur anbinden und Störungen beheben	ICT-Benutzerendgeräte an Serverdienstleistungen anbinden und Störungen beheben	Die Sicherheit von ICT-Benutzerendgeräten gewährleisten	
C	Unterstützen der Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln	Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln instruieren und unterstützen	Anleitungen und Checklisten für Benutzerinnen und Benutzer erstellen und anpassen	Kundinnen und Kunden in Beschaffungsprozessen beraten und unterstützen	
D	Abwickeln von ICT-Supportarbeiten	Anliegen von Kundinnen und Kunden im 1st und 2nd Level Support bearbeiten	Im Umgang mit Kundinnen und Kunden und im Team adäquat verhalten	Arbeiten im ICT-Umfeld methodisch ausführen und in Projekten mitarbeiten	

### 3.3. Anforderungsniveau des Berufes

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

## 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.

Der Unterricht an den Berufsfachschulen und in den überbetrieblichen Kursen erfolgt nach Modulen. Bei jedem Leistungsziel sind die entsprechenden Modul-Nummern angegeben, in denen ein Beitrag als Vorleistung für den Einsatz im Betrieb enthalten ist. Entsprechend kommen die Nummern wiederholt vor. Die Leistungsziele in beruflicher Praxis und die Handlungsziele der Module können Parallelen aufweisen – eine Übereinstimmung ist jedoch weder nötig noch gewollt. Eine Übersicht über alle Module finden Sie am Schluss der Beschreibung der Handlungskompetenzbereiche.

### Handlungskompetenzbereich A: Installation, Inbetriebnahme und Wartung von ICT-Benutzerendgeräten

#### Handlungskompetenz A1: ICT-Benutzerendgeräte und deren Betriebssysteme installieren, konfigurieren und warten

Sabrina erhält den Auftrag für einen neuen Mitarbeiter alle notwendigen ICT-Benutzerendgeräte bereitzustellen. Dabei soll sie abklären, ob der bereits vorhandene Drucker noch Verwendung findet oder ersetzt werden soll. Sabrina überprüft mit Hilfe des Hardware Lifecycle Management, ob der Drucker ersetzt werden kann.

Nach Erhalt der Geräte überprüft sie, ob die Firmware auf dem neuesten Stand respektive den Firmenvorgaben entspricht. Sie führt auf den Geräten eine Speichererweiterung aus und installiert eine zusätzliche Netzwerkkarte für ein Labortestgerät. Anschliessend installiert sie das Betriebssystem nach firmenspezifischen Vorgaben und konfiguriert dieses. Sie stellt sicher, dass alle firmenrelevanten Tools und Applikationen installiert sind und alle Updates ausgeführt wurden. Sie überprüft zudem, ob das Updatemanagement richtig konfiguriert ist. Sie verbindet die Geräte mit der Peripherie und testet die gesamte Installation mit Hilfe von Checklisten vollumfänglich.

Methodenkompetenz		Sozialkompetenz			Selbstkompetenz	
Arbeitstechniken, prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln, ökologisches und wirtschaftliches Handeln		Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit			Eigenverantwortliches Handeln, Belastbarkeit, Flexibilität, lebenslanges Lernen	
Berufliche Praxis	Taxonomie	Lernzielkontrolle			Berufsfachschule	Überbetriebliche Kurse
		Erklärt	Geübt	Selbstständig		
Die ICT-Fachfrau, der ICT-Fachmann...						
A1.1: Erklärt die Aufgaben und Funktionen von gängigen Betriebssystemen.	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
A1.2: Installiert und konfiguriert die gängigen Betriebssysteme nach Vorgaben, grenzt Problemstellungen rasch ein und behebt diese oder leitet sie an die korrekte Stelle weiter.	4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

A1.3: Installiert und konfiguriert Peripheriegeräte und Geräteerweiterungen.	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
A1.4: Installiert Endgeräte vor Ort nach Firmenspezifikationen und unter Gesichtspunkten von Arbeitssicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz.	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
A1.5: Setzt Vorgaben und Prozesse im Rahmen des Product Lifecycle Managements um.	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
A1.6: Führt Firmwareupdates nach Anleitungen und Informationen von Herstellern aus.	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
A1.7: Wendet gängige betriebssystemspezifische Befehle an.	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Entwurf

<b>Handlungskompetenz A2: Standardanwendungen installieren und konfigurieren</b>						
Franco erhält einen Anruf einer Mitarbeiterin, welche den Wunsch nach einer Software äussert, mit welcher sie ein Schulungsvideo erstellen kann. Franco klärt ab, ob eine passende Software mit einer Lizenz bereits vorhanden ist oder ob diese beschafft werden muss. Er weist dem entsprechenden Endgerät das vorhandene Softwarepaket zur automatischen Installation zu und stellt sicher, dass die verwendete Lizenz firmenspezifisch registriert und zugewiesen wird. Abschliessend prüft er die Funktionalität der Software und stellt mittels Kundenfeedback die Kundenzufriedenheit sicher.						
<b>Methodenkompetenz</b>		<b>Sozialkompetenz</b>			<b>Selbstkompetenz</b>	
Arbeitstechniken, prozessorientiertes Denken und Handeln, wirtschaftliches Handeln					Eigenverantwortliches Handeln, Belastbarkeit, Flexibilität, lebenslanges Lernen	
<b>Berufliche Praxis</b>		<b>Lernzielkontrolle</b>			<b>Berufsfachschule</b>	<b>Überbetriebliche Kurse</b>
		Taxonomie	Erklärt	Geübt	Selbstständig	
Die ICT-Fachfrau, der ICT-Fachmann...						
A2.1 Installiert und konfiguriert Standardapplikationen und administriert diese.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A2.2 Aktualisiert die bestehende Software auf die aktuelle Version.		2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A2.3 Umschreibt die verschiedenen Lizenzierungsvarianten.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A2.4 Wendet die Prozesse des Lizenzmanagements an.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<b>Handlungskompetenz A3: Testfälle erstellen, durchführen und auswerten</b>						
Max bekommt den Auftrag, Tests für eine neue Software zu erstellen. Er überlegt sich, welche Funktionen zu testen sind und erstellt spezifische Funktionstests. Er dokumentiert die Ausgangslage und hält die verschiedenen Testabläufe und deren erwarteten Resultate fest. Er sichert die Testdokumentation in die firmeninterne Ablage und führt die Tests durch. Zum Schluss informiert er die betroffenen Personen.						
<b>Methodenkompetenz</b>		<b>Sozialkompetenz</b>			<b>Selbstkompetenz</b>	
Arbeitstechniken, wirtschaftliches Handeln					Eigenverantwortliches Handeln	
<b>Berufliche Praxis</b>		<b>Lernzielkontrolle</b>			<b>Berufsfachschule</b>	<b>Überbetriebliche Kurse</b>
Die ICT-Fachfrau, der ICT-Fachmann...		Taxonomie	Erklärt	Geübt	Selbstständig	
A3.1 Führt Tests nach Vorgabe durch und beurteilt die Resultate.		4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A3.2 Passt bestehende Tests auf Grund von neuen Rahmenbedingungen an.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A3.3 Erstellt und dokumentiert Testabläufe und kontrolliert diese auf deren Richtigkeit.		4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<b>Handlungskompetenz A4: Automatisierungsscripts beurteilen und einsetzen</b>						
Cecile bekommt den Auftrag eine neue Softwareversion auf allen PCs zu installieren. Es besteht ein Script, welches beim letzten Update bereits eingesetzt wurde. Cecile schaut sich das Script und die bestehende Funktionalität an und kommt zum Schluss, dass sie das Script adaptieren kann. Sie nimmt die nötigen Anpassungen vor und dokumentiert das Script nach Firmenvorgabe. Anschliessend testet sie das Script in einer dedizierten Testumgebung und korrigiert aufgetretene Probleme. Nach erfolgreichen Tests führt sie das Update mittels des Scripts auf den Geräten durch.						
<b>Methodenkompetenz</b>		<b>Sozialkompetenz</b>			<b>Selbstkompetenz</b>	
Arbeitstechniken, wirtschaftliches Handeln					Eigenverantwortliches Handeln	
<b>Berufliche Praxis</b>		<b>Lernzielkontrolle</b>			<b>Berufsfachschule</b>	<b>Überbetriebliche Kurse</b>
Die ICT-Fachfrau, der ICT-Fachmann...		Taxonomie	Erklärt	Geübt	Selbstständig	
A4.1 Wendet Scripts an und kontrolliert deren Ausführung.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A4.2 Nimmt Anpassungen bei der Funktionalität von Scripts vor.		4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A4.3 Programmiert nach Vorgabe einfache Scripts.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## Handlungskompetenzbereich B: Sicherstellen des Betriebs von vernetzten ICT-Benutzerendgeräten

### Handlungskompetenz B1: Netzfähige Peripheriegeräte und dazugehörige Dienste an Netzinfrastruktur anbinden und Störungen beheben

Fabian liefert ein vorkonfiguriertes Notebook zum Arbeitsplatz eines neuen Mitarbeiters und stellt die Netzwerkverbindung via Dockingstation, Netzkabel, Datendose und sauberer Kabelführung sicher. Im Kommunikationsschrank verbindet er den entsprechenden Datenstecker mit einem vorgesehenen freien Port auf dem Netzwerkschicht ins Netzwerksegment. Damit sich der Benutzer umgehend am Windows Netzwerk anmelden und mit der Arbeit beginnen kann, überprüft Fabian zusammen mit dem neuen Mitarbeiter den Zwei-Faktor Anmeldeprozess. Das Mobiltelefon des neuen Mitarbeiters erhält den Anmeldecode nicht. Mit Unterstützung des 2nd-Level Netzwerksupports kann Fabian die korrekten Einstellungen schnell vornehmen und installiert danach den Cloud-Client und testet das Headset mit der IP Telefonie Anwendung. Das Drucken und Scannen mit dem neu installierten Multifunktionsgerät des Büros funktioniert nicht auf Anhieb. Durch Überprüfen des Gerätes stellt er eine falsche Konfiguration fest und korrigiert diese entsprechend.

Methodenkompetenz		Sozialkompetenz			Selbstkompetenz	
Arbeitstechniken, vernetztes Denken und Handeln, wirtschaftliches Handeln		Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit			Eigenverantwortliches Handeln, Belastbarkeit, Flexibilität, lebenslanges Lernen	
Berufliche Praxis		Lernzielkontrolle			Berufsfachschule	Überbetriebliche Kurse
		Taxonomie	Erklärt	Geübt	Selbstständig	
Die ICT-Fachfrau, der ICT-Fachmann...						
B1.1	Erklärt die Aufgaben und Funktionen der einzelnen Komponenten eines Netzwerkes (Switch, Router, Firewall, Server, Speichersysteme, WLAN-Accesspoints).	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B1.2	Integriert ICT-Benutzerendgeräte (PC, Notebook, Thin clients, mobile Geräte, Drucker, Multifunktionsgeräte und Telekommunikationsgeräte) in eine bestehende Netzwerkkumgebung.	4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B1.3	Erkennt Störungen und kann diese innerhalb der Netzwerkkumgebung eingrenzen und beheben oder leitet diese an die korrekte Stelle weiter.	4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B1.4	Leitet die Benutzer bei der Installation und der Verwendung von Cloud-Anwendungen und Diensten an (OneDrive, Office365, Voip, Skype for Business, etc).	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<b>Handlungskompetenz B2: ICT-Benutzerendgeräte an Serverdienstleistungen anbinden und Störungen beheben</b>						
<p>Ramona erstellt auf einem neuen Tablet eines Mitarbeiters das Benutzerprofil anhand der Firmenstandards und integriert es in die Windows-Domäne. Nach der Anmeldung verbindet sie die Mail- und Kalender-App des Geräts mit dem Groupware Server. Anschliessend erklärt Ramona dem neuen Benutzer die wichtigsten Funktionen der Mail- und Kalender App. Als der Benutzer auf einen Cloud-Speicherdienst eines externen Projektes zugreifen möchte, gelingt die Anmeldung mit dem üblichen Passwort nicht. Ramona sucht systematisch nach den Fehlermöglichkeiten und findet die Ursache des Problems auf Grund einer falschen Ländereinstellung des Tastatur-Layouts.</p>						
<b>Methodenkompetenz</b>		<b>Sozialkompetenz</b>			<b>Selbstkompetenz</b>	
Arbeitstechniken, vernetztes Denken und Handeln, wirtschaftliches Handeln		Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit			Eigenverantwortliches Handeln, Belastbarkeit, Flexibilität, lebenslanges Lernen	
<b>Berufliche Praxis</b>		<b>Lernzielkontrolle</b>			<b>Berufsfachschule</b>	<b>Überbetriebliche Kurse</b>
		Taxonomie	Erklärt	Geübt	Selbstständig	
Die ICT-Fachfrau, der ICT-Fachmann...						
B2.1 Verbindet Softwares auf ICT-Benutzerendgeräten mit den entsprechenden Serverdiensten.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B2.2 Ordnet gängige Serverdienste (DNS, DHCP, Directorydienste, Groupware-Server) ihren Funktionen im Netzwerk zu und erklärt deren Aufgaben/Funktionen.		2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B2.3 Erkennt bei gängigen Serverdiensten (DNS, DHCP, Directorydienste, Groupware-Server) Störungen und kann diese beheben oder leitet sie an die korrekte Stelle weiter.		4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B2.4 Nutzt und konfiguriert die in der Firma eingesetzten Serverdienste auf den ICT-Benutzerendgeräten (PCs, Notebooks, Tablets, Smartphones).		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



<b>Handlungskompetenz B3: Die Sicherheit von ICT-Benutzerendgeräten gewährleisten</b>							
Raphael arbeitet in der Serviceabteilung eines regionalen PC-Fachgeschäfts. Dort erhält er ein Kundengerät, das aufgrund von Fehlfunktionen zurückgebracht wurde. Fachmännisch erkennt und behebt er mit gängigen Tools den Befall durch Schadsoftware und stellt gleichzeitig die Rettung der Daten sicher. Rasch erkennt er die Ursache des Befalls und nimmt mit dem Kunden Kontakt auf. Er informiert ihn über den Sachverhalt und gibt ihm Empfehlungen zum Schutz gegen Bedrohungen im ICT-Bereich.							
<b>Methodenkompetenz</b>		<b>Sozialkompetenz</b>			<b>Selbstkompetenz</b>		
Arbeitstechniken, prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln, wirtschaftliches Handeln		Kommunikationsfähigkeit			Eigenverantwortliches Handeln, Belastbarkeit, Flexibilität, lebenslanges Lernen		
<b>Berufliche Praxis</b>		<b>Lernzielkontrolle</b>			<b>Berufsfachschule</b>	<b>Überbetriebliche Kurse</b>	
		Taxonomie	Erklärt	Geübt	Selbstständig		
Die ICT-Fachfrau, der ICT-Fachmann...							
B3.1 Umschreibt die Grundlagen der IT-Sicherheit (Datensicherheit, Datenschutz, Verfügbarkeit) und erklärt mögliche Schutzmassnahmen vor Bedrohungen im ICT-Bereich.		2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
B3.2 Installiert und konfiguriert auf ICT-Benutzerendgeräten gängige Schutzsoftware und hält diese auf dem aktuellen Stand.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
B3.3 Schützt anhand von Firmenrichtlinien die ICT-Benutzerendgeräte vor aktuellen Gefahren.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
B3.4 Wendet die firmeninternen Sicherheitsrichtlinien und Prozesse situationsgerecht an.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
B3.5 Wendet die notwendigen Verfahren zum Erkennen und Beheben von Befall durch Schadsoftware auf ICT-Benutzerendgeräten an.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

**Handlungskompetenzbereich C: Unterstützen der Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln**

**Handlungskompetenz C1: Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln instruieren und unterstützen**

Franziska erstellt mit Hilfe von bereits vorhandenen Dokumentationen eine Benutzeranleitung und vereinbart einen Termin für die Durchführung mit den Benutzern. Mit verschiedenen Präsentationshilfsmitteln stellt sie die neuen ICT-Mittel den Benutzern adressatengerecht vor. Während der Instruktion geht Franziska auf die Fragen der einzelnen Benutzer ein. Unterstützend zu ihren Ausführungen stellt sie den Benutzern eine Zusammenfassung in Form einer Kurzanleitung zur Verfügung.

Methodenkompetenz		Sozialkompetenz			Selbstkompetenz	
Arbeitstechniken, Präsentationstechniken, wirtschaftliches Handeln		Kommunikationsfähigkeit			Reflexionsfähigkeit, eigenverantwortliches Handeln, Belastbarkeit, Flexibilität	
Berufliche Praxis		Lernzielkontrolle			Berufsfachschule	Überbetriebliche Kurse
		Taxonomie	Erklärt	Geübt	Selbstständig	
Die ICT-Fachfrau, der ICT-Fachmann...						
C1.1	Umschreibt die Inhaltselemente einer Instruktion und setzt diese in der Praxis um.	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C1.2	Bereitet Präsentationen systematisch vor und beschreibt die Erfolgsfaktoren (Rhetorik, Körpersprache) bei deren Durchführung.	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C1.3	Wendet die geeigneten Softwaretools zur Erstellung von Präsentationen an.	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C1.4	Nutzt unterschiedliche Medien und Hilfsmittel, um Präsentationen zu unterstützen.	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C1.5	Setzt Instruktionen/Präsentationen mit allen nötigen Massnahmen um (Inhalte, Strukturierung, Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung, bereitstellen der benötigten Ressourcen, etc.).	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<b>Handlungskompetenz C2: Anleitungen und Checklisten für Benutzerinnen und Benutzer erstellen und anpassen</b>						
Jacob erhält den Auftrag eine Anleitung zu erstellen, wie sich die Mitarbeitenden beim Erhalt eines Spam-Mails verhalten sollen. Er klärt die Auftragsinhalte mit seinem Vorgesetzten und definiert das anzustrebende Ziel. Auf der Basis der firmeneigenen Dokumenten-Richtlinien und den gesammelten Informationen erstellt er eine Schritt für Schritt-Anleitung. Jacob versetzt sich in die Lage der Benutzer und formuliert die Anleitung mit verständlichen Sätzen und unterstützenden Bildern. Dabei achtet er auf eine adressatengerechte Formulierung der Inhalte.						
<b>Methodenkompetenz</b>		<b>Sozialkompetenz</b>			<b>Selbstkompetenz</b>	
Arbeitstechniken, prozessorientiertes, vernetztes Handeln, Präsentationstechniken, wirtschaftliches Handeln		Kommunikationsfähigkeit			Eigenverantwortliches Handeln, Flexibilität	
<b>Berufliche Praxis</b>		<b>Lernzielkontrolle</b>			<b>Berufsfachschule</b>	<b>Überbetriebliche Kurse</b>
Die ICT-Fachfrau, der ICT-Fachmann...		Taxonomie	Erklärt	Geübt	Selbstständig	
C2.1 Formuliert einfache und klare Ziele und kann vorgegebene Ziele interpretieren.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C2.2 Wendet die Dokumenten-Richtlinien und Vorlagen der Firma an.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C2.3 Beschafft mit den zur Verfügung stehenden Mitteln die benötigten Informationen.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C2.4 Sortiert das Wesentliche vom Unwesentlichen und setzt die richtigen Prioritäten.		4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C2.5 Erstellt Anleitungen verständlich und klar strukturiert (Satzbau, Wortstellungen, Grammatik).		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C2.6 Nutzt geeignete Visualisierungstechniken, um die Aussagen verständlich und wirksam darzustellen.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C2.7 Wendet die geeigneten Softwaretools zur Erstellung von Dokumentationen an.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Handlungskompetenz C3: Kundinnen und Kunden in Beschaffungsprozessen beraten und unterstützen						
Franziska erhält den Auftrag für einen Kunden einen neuen Beamer zu beschaffen. Sie bespricht mit dem Kunden die Situation und informiert sich über den späteren Einsatz des Geräts. Sie evaluiert mögliche Modelle, die den gestellten Anforderungen genügen. Diese Auswahl stellt Franziska dem Kunden vor und erläutert die Vor- und Nachteile der einzelnen Produkte und gibt eine Kaufempfehlung ab. Nach getroffener Variantenwahl erstellt Franziska für den Kunden eine schriftliche Offerte.						
Methodenkompetenz		Sozialkompetenz			Selbstkompetenz	
Arbeitstechniken, prozessorientiertes, vernetztes Handeln, Präsentationstechniken, wirtschaftliches Handeln		Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit			Eigenverantwortliches Handeln, Flexibilität	
Berufliche Praxis		Lernzielkontrolle			Berufsfachschule	Überbetriebliche Kurse
		Taxonomie	Erklärt	Geübt	Selbstständig	
Die ICT-Fachfrau, der ICT-Fachmann...						
C3.1 Analysiert Kundenanforderungen und Situationsgegebenheiten und leitet die weiteren Schritte im Beschaffungsprozess ein.		4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C3.2 Beschafft von Kunden und Beschaffungsobjekten die für die Situation relevanten Daten.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C3.3 Vergleicht beschaffte Daten und stellt Vor- und Nachteile verschiedener Produkte gegenüber und dokumentiert diese.		4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C3.4 Präsentiert den Kunden Empfehlungen in mündlicher oder schriftlicher Form und begründet diese.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C3.5 Wickelt die administrativen Tätigkeiten eines Beschaffungsprozesses ab (Offerte, Auftragsbestätigung, Arbeitsprotokoll, Rechnung, etc.).		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## Handlungskompetenzbereich D: Abwickeln von ICT-Supportarbeiten

### Handlungskompetenz D1: Anliegen von Kundinnen und Kunden im 1st und 2nd Level Support bearbeiten

Eine Benutzerin meldet Lisa zwei Funktionsstörungen an ihrem Arbeitsplatz. Der Monitor des PC funktioniere nicht und am Vorabend seien keine Druckaufträge ausgeführt worden. Lisa erfasst als erstes die Meldung der Kundin im Helpdesk Tool und prüft die Personenangaben und Erreichbarkeit der Kundin. Sie bittet die Kundin nach einer Anleitung verschiedene Möglichkeiten zu testen und dokumentiert die Ausführung. Anhand der Antworten der Kundin stellt Lisa gewisse Unsicherheiten und fehlendes technisches Wissen fest um die notwendigen Überprüfungen auszuführen. Sie leitet den Fall an einen freien ICT Supportmitarbeiter zur sofortigen Überprüfung vor Ort weiter und teilt der Kundin das weitere Vorgehen mit. Zwischenzeitlich konnte Lisa in der internen Informationsplattform sehen, dass am Vorabend Wartungsarbeiten am Druckserver ausgeführt wurden. Sie gibt der Kundin den Grund für den Ausfall der Druckerdienste weiter. Sie dokumentiert den Vorgang im Ticketsystem und gibt die gesammelten Informationen an den Mitarbeiter weiter, welcher vor Ort die Monitorstörung beheben soll.

Methodenkompetenz		Sozialkompetenz			Selbstkompetenz	
Arbeitstechniken, prozessorientiertes, vernetztes Handeln, Präsentationstechniken, Informations- und Kommunikationsstrategie, wirtschaftliches Handeln		Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit			Eigenverantwortliches Handeln, Belastbarkeit, Flexibilität, lebenslanges Lernen	
Berufliche Praxis		Lernzielkontrolle			Berufsfachschule	Überbetriebliche Kurse
		Taxonomie	Erklärt	Geübt	Selbstständig	
Die ICT-Fachfrau, der ICT-Fachmann...						
D1.1	Nimmt Kundenanfragen oder Kundenbedürfnisse zuvorkommend auf und erfasst durch gezielte Fragen die Problemstellung.	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
D1.2	Grenzt Problemstellungen rasch ein und ist in der Lage diese zu beheben oder an die korrekte Stelle weiterzuleiten.	4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
D1.3	Trifft Vorbereitungen für die Erledigung der Anfragen, erstellt Checklisten und schätzt den Aufwand ab.	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
D1.4	Setzt Aufträge unter Einhaltung der Vorgaben effizient und strukturiert um.	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
D1.5	Dokumentiert das Vorgehen, damit die Benutzer und/oder das Team den Stand der Arbeiten nachvollziehen können.	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

D1.6 Informiert die Kunden adressatengerecht über den Stand der Arbeiten und leitet diese bei Bedarf zur Behebung der Probleme an.	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
D1.7 Wendet Fachbegriffe korrekt und situationsgerecht in der Kommunikation mit dem Team, den Partnern der ICT Organisation und den Kunden an.	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

**Handlungskompetenz D2: Im Umgang mit Kundinnen und Kunden und im Team adäquat verhalten**

Ein Kunde meldet zum wiederholten Mal einen Ausfall seines Laptops. Er fordert unmissverständlich eine augenblickliche Behebung des Problems. Julien überprüft in der Inventardatenbank ob noch Geräte gleichen Typs an Lager sind und schlägt dem Kunden einen Austausch noch am gleichen Tag vor. Er entnimmt dem Servicetool, dass die Garantie des eingesetzten Geräts bereits abgelaufen ist. Anlässlich der wöchentlichen Teamsitzung erläutert Julien die Situation und erhält den Auftrag die notwendigen Schritte für eine Neubeschaffung zu tätigen. Die Bedarfsabklärung nimmt er direkt beim Kunden vor und spricht mit allen involvierten Stellen den Prozess der Neubeschaffung ab.

Methodenkompetenz		Sozialkompetenz			Selbstkompetenz	
Arbeitstechniken, Informations- und Kommunikationsstrategie		Kommunikationsfähigkeit, Konfliktfähigkeit, Teamfähigkeit			Reflexionsfähigkeit, eigenverantwortliches Handeln	
Berufliche Praxis		Lernzielkontrolle			Berufsfachschule	Überbetriebliche Kurse
		Taxonomie	Erklärt	Geübt	Selbstständig	
Die ICT-Fachfrau, der ICT-Fachmann...						
D2.1 Wendet unterschiedliche Kommunikationstechniken an, um Aufgabenstellungen gezielt zu bearbeiten.	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
D2.2 Wendet Kommunikationsmodelle in der Zusammenarbeit mit Kundinnen und Kunden und dem eigenen Team an.	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
D2.3 Nutzt Feedback um sich einzubringen und einen Beitrag zum Teamerfolg zu leisten.	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
D2.4 Erklärt den gruppensdynamischen Prozess (Rollen und Normen) und beschreibt die einzelnen Teamentwicklungsphasen.	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
D2.5 Beschreibt Ursachen und Dynamik von Konflikten.	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
D2.6 Erkennt Konfliktsituationen frühzeitig und leitet entsprechende Massnahmen ab.	4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

<b>Handlungskompetenz D3: Arbeiten im ICT-Umfeld methodisch ausführen und in Projekten mitarbeiten</b> Lars erhält einen Teilprojektauftrag. Er soll die Vorbereitungen für einen Standortwechsel für eine Abteilung mit fünf Mitarbeitern planen und die Ausführung organisieren und begleiten. Er strukturiert sein Vorgehen methodisch unter Berücksichtigung der vorgegebenen Ziele. Er spricht sich mit den involvierten Stellen ab und rapportiert den Stand der Arbeiten regelmässig der Projektleiterin.						
Methodenkompetenz		Sozialkompetenz			Selbstkompetenz	
Arbeitstechniken, prozessorientiertes, vernetztes Handeln, Informations- und Kommunikationsstrategie, wirtschaftliches Handeln		Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit			Eigenverantwortliches Handeln, Flexibilität	
Berufliche Praxis		Lernzielkontrolle			Berufsfachschule	Überbetriebliche Kurse
Die ICT-Fachfrau, der ICT-Fachmann...		Taxonomie	Erklärt	Geübt	Selbstständig	
D3.1 Wendet ein Modell (z.B. IPERKA, 6-Schritt-Modell) zur Umsetzung einer vollständigen Handlung an.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
D3.2 Beschreibt, wie Projekte geplant, effizient strukturiert, gestartet, durchgeführt und abgeschlossen werden.		2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
D3.3 Erstellt Pläne zur systematischen Abwicklung von Aufträgen unter Berücksichtigung der Ressourcen, Termine, Problemstellungen und Arbeitsteilungen.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
D3.4 Nutzt zielgerichtet bestehende Informationsquellen und beschafft fehlende Informationen.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
D3.5 Wendet Methoden und Prinzipien zur Verbesserung der Arbeitseffizienz und –effektivität im Arbeitsalltag an.		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## Genehmigung und Inkrafttreten

Der vorliegende Bildungsplan tritt am 01.01.2018 in Kraft.

[Ort und Datum]

ICT-Berufsbildung Schweiz

Der Präsident/die Präsidentin

der Geschäftsführer/die Geschäftsführerin

Kälin, Andreas Präsident/in ICT-BBCH

Aebischer, Jörg Geschäftsführer/in ICT-BBCH

Dieser Bildungsplan wird durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI nach Artikel [Zahl; Art. 9 Abs. 1 Leittext] Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für ICT-Fachfrau und ICT-Fachmann vom [...] genehmigt.

Bern,

Staatssekretariat für Bildung,  
Forschung und Innovation

Jean-Pascal Lüthi  
Leiter Abteilung berufliche Grundbildung und Maturitäten



## Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Förderung der Qualität der beruflichen Grundbildung

Dokumente	Bezugsquelle
Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für ICT-Informatikfachfrau und ICT-Informatikfachmann	<i>Elektronisch</i> Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (www.sbf.admin.ch/bvz/berufe)  Printversion Bundesamt für Bauten und Logistik (www.bundespublikationen.admin.ch)
Bildungsplan zur Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für ICT-Informatikfachfrau und ICT-Informatikfachmann	ICT-Berufsbildung Schweiz www.ict-berufsbildung.ch
Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung inkl. Anhang	ICT-Berufsbildung Schweiz www.ict-berufsbildung.ch
Lerndokumentation	ICT-Berufsbildung Schweiz www.ict-berufsbildung.ch
Bildungsbericht	Vorlage SDBB   CSFO www.oda.berufsbildung.ch
Dokumentation betriebliche Grundbildung	Vorlage SDBB   CSFO www.oda.berufsbildung.ch
Ausbildungsprogramm für die überbetrieblichen Kurse	ICT-Berufsbildung Schweiz www.ict-berufsbildung.ch
Lehrplan für die Berufsfachschulen	ICT-Berufsbildung Schweiz www.ict-berufsbildung.ch
Organisationsreglement Kommission Berufsentwicklung und Qualität	ICT-Berufsbildung Schweiz www.ict-berufsbildung.ch

## **Glossar** (\*siehe *Lexikon der Berufsbildung*, 4. überarbeitete Auflage 2013, SDDB Verlag, Bern, [www.lex.berufsbildung.ch](http://www.lex.berufsbildung.ch))

### **Berufsbildungsverantwortliche\***

Der Sammelbegriff Berufsbildungsverantwortliche schliesst alle Fachleute ein, die den Lernenden während der beruflichen Grundbildung einen praktischen oder schulischen Bildungsteil vermitteln: Berufsbildner/in in Lehrbetrieben, Berufsbildner/in in üK, Lehrkraft für schulische Bildung, Prüfungsexperte/in.

### **Bildungsbericht\***

Im Bildungsbericht wird die periodisch stattfindende Überprüfung des Lernerfolgs im Lehrbetrieb festgehalten. Diese findet in Form eines strukturierten Gesprächs zwischen Berufsbildner/in und lernender Person statt.

### **Bildungsplan**

Der Bildungsplan ist Teil der BiVo und beinhaltet neben den berufspädagogischen Grundlagen das Qualifikationsprofil sowie die in Handlungskompetenzbereiche gruppierten Handlungskompetenzen mit den Leistungszielen je Lernort. Verantwortlich für die Inhalte des Bildungsplans ist die nationale OdA. Der Bildungsplan wird von der OdA erlassen und vom SBFI genehmigt.

### **Europäischer Qualifikationsrahmen (EQR)**

Der Europäische Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen (EQR) hat zum Ziel, berufliche Qualifikationen und Kompetenzen in Europa vergleichbar zu machen. Um die nationalen Qualifikationen mit dem EQR zu verbinden und dadurch mit den Qualifikationen von anderen Staaten vergleichen zu können, entwickeln verschiedene Staaten nationale Qualifikationsrahmen (NQR).

### **Handlungskompetenz (HK)**

Handlungskompetenz zeigt sich in der erfolgreichen Bewältigung einer beruflichen Handlungssituation. Dazu setzt eine kompetente Berufsfachperson selbstorganisiert eine situationspezifische Kombination von Kenntnissen, Fertigkeiten und Haltungen ein. In der Ausbildung erwerben die Lernenden die erforderlichen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen zur jeweiligen Handlungskompetenz.

### **Handlungskompetenzbereich (HKB)**

Berufliche Handlungen, d.h. Tätigkeiten, welche ähnliche Kompetenzen einfordern oder zu einem ähnlichen Arbeitsprozess gehören, sind in Handlungskompetenzbereiche gruppiert.

### **Individuelle praktische Arbeit (IPA)**

Die IPA ist eine der beiden Möglichkeiten der Kompetenzprüfung im Qualifikationsbereich praktische Arbeit. Die Prüfung findet im Lehrbetrieb anhand eines betrieblichen Auftrags statt. Sie richtet sich nach den jeweiligen berufsspezifischen «Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung».

### **Kommission für Berufsentwicklung und Qualität (Kommission B&Q)**

Jede Verordnung über die berufliche Grundbildung definiert in Abschnitt 10 die Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität für den jeweiligen Beruf oder das entsprechende Berufsfeld.

Die Kommission B&Q ist ein verbundpartnerschaftlich zusammengesetztes, strategisches Organ mit Aufsichtsfunktion und ein zukunftsgerichtetes Qualitätsgremium nach Art. 8 BBG<sup>2</sup>.

### **Lehrbetrieb\***

Der Lehrbetrieb ist im dualen Berufsbildungssystem ein Produktions- oder Dienstleistungsunternehmen, in dem die Bildung in beruflicher Praxis stattfindet. Die Unternehmen brauchen eine Bildungsbewilligung der kantonalen Aufsichtsbehörde.

### **Leistungsziele (LZ)**

Die Leistungsziele konkretisieren die Handlungskompetenz und gehen auf die aktuellen Bedürfnisse der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung ein. Die Leistungsziele sind bezüglich der Lernortkooperation aufeinander abgestimmt. Sie sind für Lehrbetrieb, Berufsfachschule und üK meistens unterschiedlich, die Formulierung kann auch gleichlautend sein (z.B. bei der Arbeitssicherheit, beim Gesundheitsschutz oder bei handwerklichen Tätigkeiten).

---

<sup>2</sup> SR 412.10

### **Lerndokumentation\***

Die Lerndokumentation ist ein Instrument zur Förderung der Qualität der Bildung in beruflicher Praxis. Die lernende Person hält darin selbständig alle wesentlichen Arbeiten im Zusammenhang mit den zu erwerbenden Handlungskompetenzen fest. Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner ersieht aus der Lerndokumentation den Bildungsverlauf und das persönliche Engagement der lernenden Person.

### **Lernende Person\***

Als lernende Person gilt, wer die obligatorische Schulzeit beendet hat und auf Grund eines Lehrvertrags einen Beruf erlernt, der in einer Bildungsverordnung geregelt ist.

### **Lernorte\***

Die Stärke der dualen beruflichen Grundbildung ist der enge Bezug zur Arbeitswelt. Dieser widerspiegelt sich in der Zusammenarbeit der drei Lernorte untereinander, die gemeinsam die gesamte berufliche Grundbildung vermitteln: der Lehrbetrieb, die Berufsfachschule und die überbetrieblichen Kurse.

### **Nationaler Qualifikationsrahmen Berufsbildung (NQR Berufsbildung)**

Mit dem NQR Berufsbildung sollen die nationale und die internationale Transparenz und Vergleichbarkeit der Berufsbildungsabschlüsse hergestellt und damit die Mobilität im Arbeitsmarkt gefördert werden. Der Qualifikationsrahmen umfasst acht Niveaustufen mit den drei Anforderungskategorien «Kenntnisse», «Fertigkeiten» und «Kompetenzen». Zu jedem Abschluss der beruflichen Grundbildung wird eine standardisierte Zeugniserläuterung erstellt.

### **Organisation der Arbeitswelt (OdA)\***

„Organisationen der Arbeitswelt“ ist ein Sammelbegriff für Trägerschaften. Diese können Sozialpartner, Berufsverbände und Branchenorganisationen sowie andere Organisationen und Anbieter der Berufsbildung sein. Die für einen Beruf zuständige OdA definiert die Bildungsinhalte im Bildungsplan, organisiert die berufliche Grundbildung und bildet die Trägerschaft für die überbetrieblichen Kurse.

### **Qualifikationsbereiche\***

Grundsätzlich werden drei Qualifikationsbereiche in der Bildungsverordnung festgelegt: praktische Arbeit, Berufskennnisse und Allgemeinbildung.

- **Qualifikationsbereich Praktische Arbeit:** Für diesen existieren zwei Formen: die individuelle praktische Arbeit (IPA) oder die vorgegebene praktische Arbeit (VPA).
- **Qualifikationsbereich Berufskennnisse:** Die Berufskennnisprüfung bildet den theoretischen/schulischen Teil der Abschlussprüfung. Die lernende Person wird schriftlich oder mündlich geprüft. In begründeten Fällen kann die Allgemeinbildung zusammen mit den Berufskennnissen vermittelt und geprüft werden.
- **Qualifikationsbereich Allgemeinbildung:** Dieser Qualifikationsbereich setzt sich aus der Erfahrungsnote, der Vertiefungsarbeit und der Schlussprüfung zusammen. Wird die Allgemeinbildung integriert vermittelt, so wird sie gemeinsam mit dem Qualifikationsbereich Berufskennnisse geprüft.

### **Qualifikationsprofil**

Das Qualifikationsprofil beschreibt die Handlungskompetenzen, über die eine lernende Person am Ende der Ausbildung verfügen muss. Das Qualifikationsprofil wird aus dem Tätigkeitsprofil entwickelt und dient als Grundlage für die Erarbeitung des Bildungsplans.

### **Qualifikationsverfahren (QV)\***

Qualifikationsverfahren ist der Oberbegriff für alle Verfahren, mit denen festgestellt wird, ob eine Person über die in der jeweiligen Bildungsverordnung festgelegten Handlungskompetenzen verfügt.

### **Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI)**

Zusammen mit den Verbundpartnern (OdA, Kantone) ist das SBFI zuständig für die Qualitätssicherung und Weiterentwicklung des Berufsbildungssystems. Es sorgt für Vergleichbarkeit und Transparenz der Angebote im gesamtschweizerischen Rahmen.

### **Unterricht in den Berufskennnissen**

Im Unterricht in den Berufskennnissen der Berufsfachschule erwirbt die lernende Person berufsspezifische Qualifikationen. Die Ziele und Anforderungen sind im Bildungsplan festgehalten. Die Semesterzeugnisnoten für den Unterricht in den Berufskennnissen fliessen als Erfahrungsnote in die Gesamtnote des Qualifikationsverfahrens ein.

### **Überbetriebliche Kurse (üK)\***

In den üK wird ergänzend zur Bildung in Betrieb und Berufsfachschule der Erwerb grundlegender praktischer Fertigkeiten vermittelt.

### **Verbundpartnerschaft\***

Berufsbildung ist eine gemeinsame Aufgabe von Bund, Kantonen und OdA. Gemeinsam setzen sich die drei Partner für eine qualitativ hoch stehende Berufsbildung ein und streben ein ausreichendes Lehrstellenangebot an.

### **Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung; BiVo)**

Die BiVo eines Berufes regelt insbesondere Gegenstand und Dauer der beruflichen Grundbildung, die Ziele und Anforderungen der Bildung in beruflicher Praxis und der schulischen Bildung, den Umfang der Bildungsinhalte und die Anteile der Lernorte sowie die Qualifikationsverfahren, Ausweise und Titel. Die OdA stellt dem SBFI in der Regel Antrag auf Erlass einer BiVo und erarbeitet diese gemeinsam mit Bund und Kantonen. Das Inkrafttreten einer BiVo wird verbundpartnerschaftlich bestimmt, Erlassinstanz ist das SBFI.

### **Vorgegebene praktische Arbeit (VPA)\***

Die vorgegebene praktische Arbeit ist die Alternative zur individuellen praktischen Arbeit. Sie wird während der ganzen Prüfungszeit von zwei Expert/innen beaufsichtigt. Es gelten für alle Lernenden die Prüfungspositionen und die Prüfungsdauer, die im Bildungsplan festgelegt sind.

### **Ziele und Anforderungen der beruflichen Grundbildung**

Die Ziele und Anforderungen an die berufliche Grundbildung sind in der BiVo und im Bildungsplan festgehalten. Im Bildungsplan sind sie in Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele für die drei Lernorte Betrieb, Berufsfachschule und üK gegliedert.

## Weitere Erläuterungen zu den Handlungskompetenzen

Die vier Dimensionen der Handlungskompetenzen lassen sich in einzelne berufsspezifische Elemente unterteilen. Dazu gehören:

### 1. Fachkompetenzen (FK)

Die Fachkompetenzen umfassen:

- die Kenntnisse der berufsspezifischen Ausdrücke (Fachsprache), (Qualitäts) Standards, Elemente und Systeme und deren Bedeutung für die beruflichen Arbeitssituationen;
- die Kenntnisse der berufsspezifischen Methoden und Verfahren, Arbeitsmittel und Materialien und deren sachgemässe Verwendung;
- Kenntnisse der Gefahren und Risiken und der daraus resultierenden Vorsichts- und Schutzmassnahmen und Vorkehrungen sowie das Bewusstsein der Verantwortung und Haftung.

### 2. Methodenkompetenzen (MK)

#### 2.1 Arbeitstechniken

Zur Lösung von beruflichen Aufgaben setzen ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner geeignete Methoden, Anlagen, technischen Einrichtungen und Hilfsmittel ein. Diese ermöglichen es ihnen, Ordnung zu halten, Prioritäten zu setzen, Abläufe systematisch und rationell zu gestalten, die Arbeitssicherheit zu gewährleisten und die Hygienevorschriften einzuhalten. Sie planen ihre Arbeitsschritte, arbeiten zielorientiert, effizient und bewerten ihre Arbeitsschritte systematisch.

#### 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln

ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner sehen betriebliche Prozesse in ihren Zusammenhängen. Sie berücksichtigen vor- und nachgelagerte Arbeitsschritte und sind sich der Auswirkungen ihrer Arbeit auf die Produkte sowie auf Mitarbeitende und den Erfolg des Unternehmens bewusst.

#### 2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien

Im Berufsfeld Informatik ist die Information der Beteiligten sehr wichtig. ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner sind sich dessen bewusst und helfen mit, den Informationsfluss im Unternehmen zu optimieren. Sie beschaffen sich selbstständig Informationen und nutzen diese im Interesse des Betriebes und des eigenen Lernens.

#### 2.4 Lernstrategien

Zur Steigerung des Lernerfolgs stehen verschiedene Strategien zur Verfügung. ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner reflektieren ihr Lernverhalten und passen es unterschiedlichen Aufgaben und Problemstellungen situativ an. Da Lernstile individuell verschieden sind, arbeiten sie mit effizienten Lernstrategien, welche ihnen beim Lernen Freude, Erfolg und Zufriedenheit bereiten und damit ihre Bereitschaft für das lebenslange und selbstständige Lernen stärken.

#### 2.5 Präsentationstechniken

Der Erfolg eines Betriebes wird wesentlich mitbestimmt durch die Art und Weise, wie die Produkte und Dienstleistungen dem Kunden präsentiert werden. ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner kennen und beherrschen Präsentationstechniken und -medien und setzen sie situationsgerecht ein.

#### 2.6 Ökologisches Handeln

ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner sind sich der begrenzten Verfügbarkeit der natürlichen Ressourcen bewusst. Sie pflegen einen sparsamen Umgang mit Rohstoffen, Wasser und Energie und setzen Ressourcen schonende Technologien, Strategien und Arbeitstechniken ein.

#### 2.7 Wirtschaftliches Handeln

Wirtschaftliches Handeln ist die Basis für den unternehmerischen Erfolg. ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner gehen kostenbewusst mit Rohstoffen und Materialien, Geräten, Anlagen und Einrichtungen um. Sie verrichten die ihnen gestellten Aufgaben effizient und sicher.

### **3. Sozialkompetenzen (SK)**

#### **3.1 Kommunikationsfähigkeit**

Sachliche Kommunikation ist für die kompetente Berufsausübung sehr wichtig. Darum sind ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner in beruflichen Situationen kommunikativ und wenden die Grundregeln der Gesprächsführung an. Sie passen ihre Sprache und ihr Verhalten der jeweiligen Situation und den Bedürfnissen der Gesprächspartner an. Sie kommunizieren respektvoll und wertschätzend.

#### **3.2 Konfliktfähigkeit**

Im beruflichen Alltag des Betriebes, wo sich viele Menschen mit unterschiedlichen Auffassungen und Meinungen begegnen, kann es zu Konfliktsituationen kommen. ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner sind sich dessen bewusst und reagieren ruhig und überlegt. Sie stellen sich der Auseinandersetzung, akzeptieren andere Standpunkte, diskutieren sachbezogen und suchen nach konstruktiven Lösungen.

#### **3.3 Teamfähigkeit**

Berufliche Arbeit wird durch Einzelne und durch Teams geleistet. Teams sind in vielen Situationen leistungsfähiger als Einzelpersonen. Arbeiten ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner im Team, wenden sie Regeln für erfolgreiche Teamarbeit an.

### **4. Selbstkompetenzen**

#### **4.1 Reflexionsfähigkeit**

ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner können das eigene Handeln hinterfragen, persönliche Lebenserfahrungen reflektieren und die Erkenntnisse in den beruflichen Alltag einbringen. Sie sind fähig, eigene und fremde Erwartungen, Werte und Normen wahrzunehmen, zu unterscheiden und damit umzugehen (Toleranz).

#### **4.2 Eigenverantwortliches Handeln**

In ihrer beruflichen Tätigkeit sind die ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner mitverantwortlich für die Produktionsergebnisse und die betrieblichen Abläufe. Sie treffen in ihrem Verantwortungsbereich selbständig und gewissenhaft Entscheide und handeln entsprechend.

#### **4.3 Belastbarkeit**

ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner können den berufsspezifischen physischen und psychischen Belastungen standhalten, sie kennen die eigenen Grenzen und holen sich Unterstützung, um belastende Situationen zu bewältigen.

#### **4.4 Flexibilität**

ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner sind fähig, sich auf Veränderungen und unterschiedliche Situationen einzustellen und diese aktiv mitzugestalten.

#### **4.5 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung**

Im Wettbewerb bestehen nur Betriebe mit motivierten, leistungsbereiten Angestellten. ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner setzen sich für das Erreichen der betrieblichen Ziele ein. Sie entwickeln und festigen in Betrieb und Schule ihre Leistungsbereitschaft. Ihre Arbeitshaltung zeichnet sich durch Pünktlichkeit, Konzentration, Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Genauigkeit aus.

#### **4.6 Lebenslanges Lernen**

Technologischer Wandel und wechselnde Kundenbedürfnisse erfordern laufend neue Kenntnisse und Fertigkeiten sowie die Bereitschaft, sich auf lebenslanges Lernen einzustellen. ICT-Fachfrauen / ICT-Fachmänner sind offen für Neuerungen, bilden sich lebenslang weiter und stärken damit ihre Arbeitsmarktfähigkeit und ihre Persönlichkeit.