

ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale

BILDUNGSPLAN

zur Verordnung des SBFI vom 3. Juli 2025 über die berufliche Grundbildung für

ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann

mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)

vom 3. Juli 2025

Berufsnummer **88616**

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) ... 6
2.4. Zusammenarbeit der Lernorte ... 7
3. Qualifikationsprofil ... 8
3.1. Berufsbild ... 8
3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen ... 10
3.3. Anforderungsniveau des Berufes ... 11
4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort ... 12
Handlungskompetenzbereich a: Inbetriebnehmen von ICT-Benutzerendgeräten ... 12
Handlungskompetenzbereich b: Sicherstellen des Betriebs von ICT-Mitteln ... 15
Handlungskompetenzbereich c: Unterstützen der Benutzerinnen und Benutzer ... 19
Handlungskompetenzbereich d: Planen, Organisieren und Abwickeln von ICT-Supportaufgaben ... 21
5. Übersicht Module Berufsfachschule / überbetriebliche Kurse ... 26
6. Erstellung ... 27
Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität ... 28

Abkürzungsverzeichnis

BAFU	Bundesamt für Umwelt
BAG	Bundesamt für Gesundheit
BBG	Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz), 2004
BBV	Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung), 2004
BFS	Berufsfachschule
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

Berufsspezifische Begriffe und deren Bedeutung sind unter *www.modulbaukasten.ch* > *Glossar* abrufbar.

1. Einleitung

Als Instrument zur Förderung der Qualität[1] 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.

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

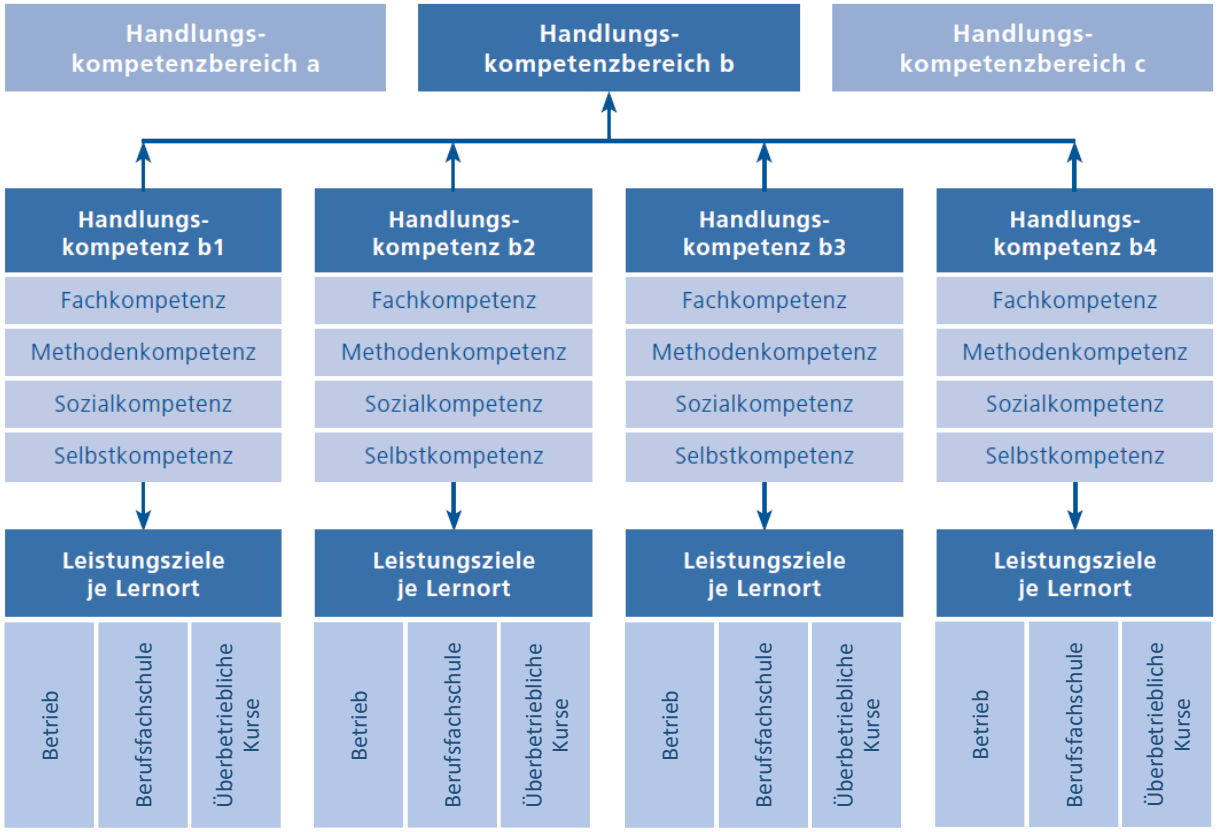
2. Berufspädagogische Grundlagen

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.

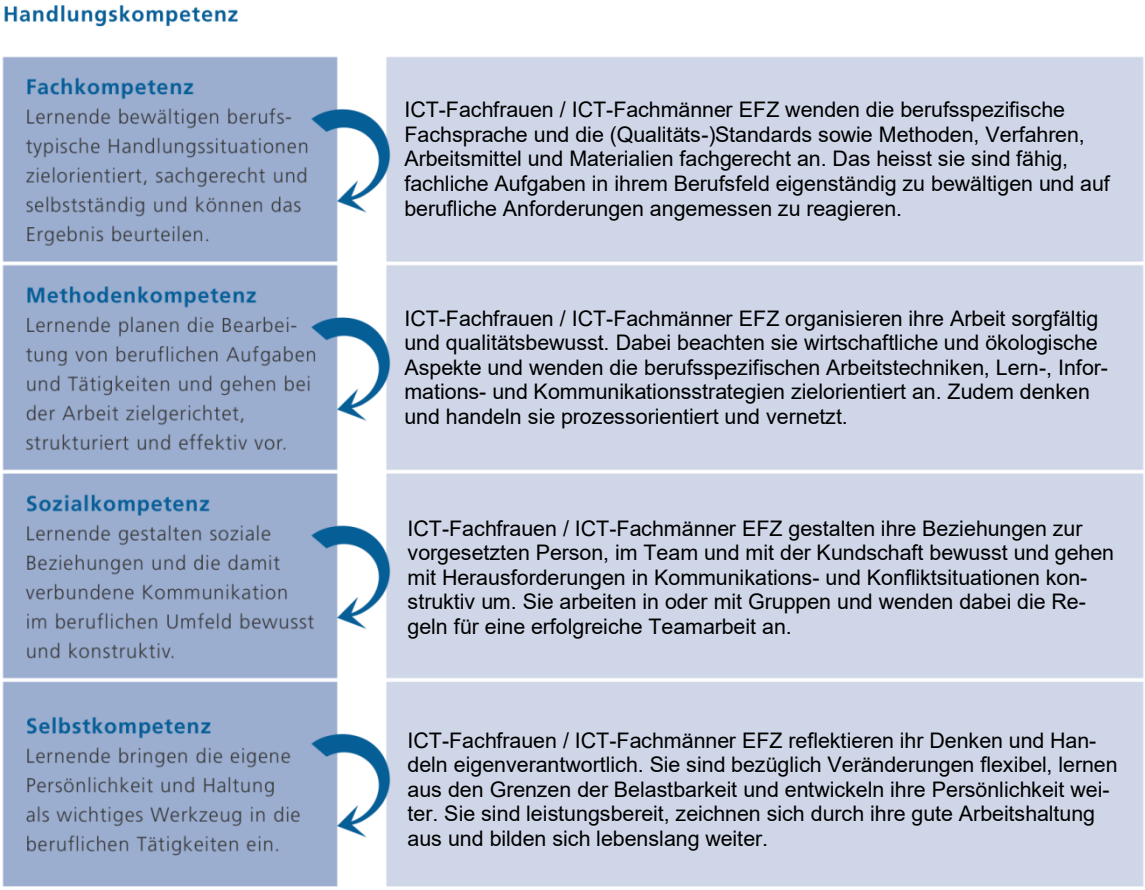
Beispiel HKB a: Inbetriebnehmen von ICT-Benutzerendgeräten

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. Der Unterricht in der Berufsfachschule und in den überbetrieblichen Kursen wird durch die Module von ICT-Berufsbildung Schweiz organisiert. Diese sind im ICT Modulbaukasten unter https://www.ict-berufsbildung.ch abrufbar. Für jedes Modul sind die spezifische Handlungskompetenz und die Handlungsziele definiert. Mit Blick auf eine optimale Lernortkooperation sind die Leistungsziele und Module 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.



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.

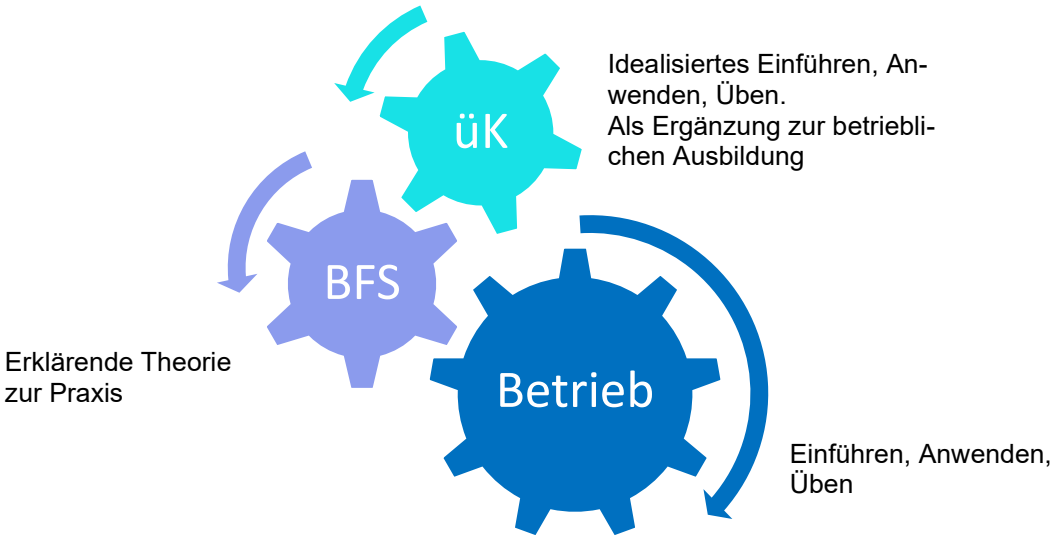
2.4. Zusammenarbeit der Lernorte

Koordination und Kooperation der Lernorte (bezüglich Inhalte, 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 Berufskenntnissen, 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 kommen 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.

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 konfigurieren 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** einfache 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 SBFI vom 9. April 2025 über 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.

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 und 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
a1.1 Sie nehmen Kundenanforderungen auf und erstellen daraus einen gewichteten Anforderungskatalog. (K4) **a1.2** Sie beschaffen sich aufgrund des Anforderungskatalogs die notwendigen Produktinformationen. (K4) **a1.3** Sie bewerten die gesammelten Produktinformationen im Anforderungskatalog und schaffen eine Entscheidungsgrundlage. (K4) **a1.4** Sie klären die Verfügbarkeit, ökologische Aspekte sowie den Preis der gewählten Produktvariante ab. (K3) **a1.5** Sie präsentieren dem Kunden oder der Kundin Empfehlungen und Alternativen (in mündlicher oder schriftlicher Form) und begründen diese nachvollziehbar. (K3) **a1.6** Sie lösen den Beschaffungsprozess gemäss den betrieblichen Vorgaben und Dokumenten aus. (K3)	**187** ICT-Benutzerendgeräte und Arbeitsplatz in Betrieb nehmen **334** Fachinformationen recherchieren und für sich selbst dokumentieren (Englisch) **431** Aufträge im eigenen Berufsumfeld selbstständig durchführen	

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
a2.1 Sie montieren Hardware-Komponenten wie z. B. Speichermedien, Anschlüsse, Gehäuseteile, Akkus unter Einhaltung von Vorgaben oder wechseln diese aus. (K3) **a2.2** Sie installieren und konfigurieren Betriebssysteme nach Vorgaben auf unterschiedlichen ICT-Benutzerendgeräten. (K3) **a2.3** Sie installieren und konfigurieren Peripheriegeräte und Geräteerweiterungen für den vorgesehenen Einsatz entsprechend den Firmenspezifikationen. (K3) **a2.4** Sie installieren alle benötigten Updates/Patches wie z. B. OS, Software, BIOS, Firmware entsprechend den Firmen- oder Herstellervorgaben. (K3) **a2.5** Sie löschen Daten auf alten Geräten. (K3) **a2.6** Sie führen alte Geräte der Wiederverwendung zu oder entsorgen diese fachgerecht. (K3)	**126** Peripheriegeräte im Netzwerkbetrieb einsetzen **187** ICT-Benutzerendgeräte und Arbeitsplatz in Betrieb nehmen **334** Fachinformationen recherchieren und für sich selbst dokumentieren (Englisch)	**313** ICT-Mittel in Betrieb nehmen und kleines LAN aufbauen

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
a3.1 Sie erstellen einen Plan für Funktionstests unter Berücksichtigung von betrieblichen Vorgaben. (K4) **a3.2** Sie führen Funktionstests nach Vorgabe oder Testkonzept durch und protokollieren diese. (K3) **a3.3** Sie beurteilen die Testresultate und bestimmen allfällige Massnahmen. (K4) **a3.4** Sie passen bestehende Funktionstests aufgrund von neuen Rahmenbedingungen an. (K4)	**126** Peripheriegeräte im Netzwerkbetrieb einsetzen **187** ICT-Benutzerendgeräte und Arbeitsplatz in Betrieb nehmen	**313** 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
a4.1 Sie wenden die vorhandene Automatisierung zur Inbetriebnahme von ICT-Benutzerendgeräten an und kontrollieren deren Ausführung. (K3) **a4.2** Sie nehmen einfache Anpassungen bei der Funktionalität von Automatisierungsmechanismen vor und achten dabei	**122** Abläufe mit einer Scriptsprache automatisieren	**327** Automatisierungstechnologien einsetzen

auf die Energieeffizienz (minimaler Energieverbrauch, maximale Effizienz). (K4) **a4.3** Sie bestimmen und kommunizieren mögliche Massnahmen, wenn die automatisierte Inbetriebnahme fehlerhaft war (z. B. Test wiederholen, Logfiles sammeln und Fachabteilungen involvieren). (K5)		

Handlungskompetenzbereich b: Sicherstellen des Betriebs von ICT-Mitteln

Handlungskompetenz b1: netzfähige Geräte konfigurieren 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 Netzwerkumgebungen, 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 Netzwerkumgebung 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
b1.1 Sie nehmen die Anforderungen von Kundinnen und Kunden auf und definieren die benötigten Geräte, Dienste und Komponenten. (K4) **b1.2** Sie installieren und konfigurieren eine einfache Netzwerkumgebung (z. B. Switch, Router, Access-Point in einer LAN-Umgebung). (K3) **b1.3** Sie integrieren ICT-Benutzerendgeräte und netzwerkfähige Peripheriegeräte (z. B. PC, Notebook, Thin clients, mobile Geräte, Drucker, Multifunktionsgeräte und Telekommunikationsgeräte) in eine bestehende Netzwerkumgebung und achten dabei auf energieeffiziente Einstellungen. (K3)	**117** Informatik- und Netzinfrastruktur für ein kleines Unternehmen realisieren **123** Serverdienste in Betrieb nehmen **129** LAN-Komponenten in Betrieb nehmen **334** Fachinformationen recherchieren und für sich selbst dokumentieren (Englisch)	**261** Funktion von ICT-Benutzer-Endgeräten in Netzinfrastruktur gewährleisten **313** ICT-Mittel in Betrieb nehmen und kleines LAN aufbauen

b1.4 Sie analysieren Störungen, und grenzen diese innerhalb der Netzwerkumgebung ein. (K4) **b1.5** Sie beheben Störungen oder leiten diese an die korrekte Stelle weiter. (K3)		

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
b2.1 Sie konfigurieren ICT-Benutzerendgeräte, um diese an eingesetzte Dienste anzubinden (z. B. Server, Cloud). (K3) **b2.2** Sie analysieren Störungen und legen Massnahmen fest. (K4) **b2.3** Sie beheben einfache Störungen selbstständig oder leiten eine Störung mit allen benötigten Informationen an die korrekte Stelle weiter. (K3)	**117** Informatik- und Netzinfrastruktur für ein kleines Unternehmen realisieren **123** Serverdienste in Betrieb nehmen **129** LAN-Komponenten in Betrieb nehmen **187** ICT-Benutzerendgeräte und Arbeitsplatz in Betrieb nehmen	**261** Funktion von ICT-Benutzer-Endgeräten in Netzinfrastruktur gewährleisten **313** ICT-Mittel in Betrieb nehmen und kleines LAN aufbauen

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
b3.1 Sie installieren und konfigurieren auf ICT-Benutzerendgeräten gängige, ressourcenschonende Schutzsoftware. (K3) **b3.2** Sie überprüfen und definieren den Unterhalt der eingesetzten Schutzmassnahmen (z. B. Aktualisierung, Überprüfung) unter Berücksichtigung von aktuellen Gefahren. (K4) **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)	**187** ICT-Benutzerendgeräte und Arbeitsplatz in Betrieb nehmen **263** Sicherheit von ICT-Benutzerendgeräten gewährleisten **334** Fachinformationen recherchieren und für sich selbst dokumentieren (Englisch)	**261** Funktion von ICT-Benutzer-Endgeräten in Netzinfrastruktur gewährleisten

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 Endbenutzerinnen und Endbenutzer 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
b4.1 Sie nehmen Kundenanforderungen auf und definieren die benötigten Anwendungen und Dienste sowie deren Spezifikationen (inkl. Integrations- und Kompatibilitätsüberprüfung). (K4) **b4.2** Sie betreiben und konfigurieren Dienste zur Nutzung auf den Benutzerendgeräten. (K3) **b4.3** Sie installieren und konfigurieren Anwendungen gemäss Vorgaben auf Benutzerendgeräten. (K3)	**123** Serverdienste in Betrieb nehmen **187** ICT-Benutzerendgeräte und Arbeitsplatz in Betrieb nehmen **334** Fachinformationen recherchieren und für sich selbst dokumentieren (Englisch)	**261** Funktion von ICT-Benutzer-Endgeräten in Netzinfrastruktur gewährleisten **313** ICT-Mittel in Betrieb nehmen und kleines LAN aufbauen

b4.4 Sie passen die Lösung den Bedürfnissen der Endbenutzerin / des Endbenutzers an. (K3) **b4.5** Sie analysieren Störungen bei Anwendungen und Diensten und definieren Massnahmen (z. B. Dienste neu starten). (K5) **b4.6** Sie beheben einfache Störungen bei Anwendungen und Diensten selbstständig oder leiten diese an die korrekte Stelle weiter. (K4)		

Handlungskompetenz b5: einfache 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)	**122** Abläufe mit einer Scriptsprache automatisieren	**327** Automatisierungstechnologien einsetzen

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

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 Benutzerinnen und Benutzer 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
c2.1 Sie bestimmen die Zielgruppe und deren Bedürfnisse. (K4) **c2.2** Sie formulieren einfache und klare Ziele unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben. (K3) **c2.3** Sie recherchieren die benötigten Informationen für die Umsetzung. (K3) **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) **c2.5** Sie unterstützen zentrale Aussagen und Informationen mit geeigneten Visualisierungstechniken nachvollziehbar und wirksam. (K3) **c2.6** Sie erstellen Anleitungen und Hilfsmittel auf Englisch. (K3)	**214** Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit Informatikmitteln instruieren **334** Fachinformationen recherchieren und für sich selbst dokumentieren (Englisch) **370** Mit verschiedenen Anspruchsgruppen in einer Fremdsprache kommunizieren (Englisch)	

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
c3.1 Sie klären Benutzerinnen und Benutzer über aktuelle Bedrohungen in Bezug auf Datenschutz und Datensicherheit auf. (K3) **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) **c3.3** Sie zeigen einer Benutzerin / einem Benutzer geeignete Massnahmen für die Gewährleistung der Datensicherheit auf (z. B. Verfügbarkeit, Phishing, Viren). (K3) **c3.4** Sie unterstützen die Fachabteilung bei der Durchführung von Sensibilisierungskampagnen. (K3)	**263** Sicherheit von ICT-Benutzerendgeräten gewährleisten **334** Fachinformationen recherchieren und für sich selbst dokumentieren (Englisch)	

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 Endanwenderinnen und Endanwender 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
d1.1 Sie nehmen Kundenanfragen und Kundenbedürfnisse zuvorkommend entgegen. (K3)	**334** Fachinformationen recherchieren und für sich selbst dokumentieren (Englisch)	

d1.2 Sie kategorisieren und priorisieren Kundenanfragen gemäss betrieblichen Vorgaben. (K3) **d1.3** Sie grenzen mit gezielten Fragen die Problemstellung ein. (K4) **d1.4** Sie beheben Supportanfragen eigenständig, effizient und zielgerichtet mit geeigneten Mitteln. (K3) **d1.5** Sie leiten bei Bedarf Anfragen und Probleme mit allen nötigen Informationen an die korrekten Stellen weiter. (K3) **d1.6** Sie dokumentieren die getätigten Arbeiten vollständig und nachvollziehbar für alle Beteiligten. (K3) **d1.7** Sie informieren Endanwenderinnen und Endanwender adressatengerecht über den Stand der Arbeiten. (K3) **d1.8** Sie unterstützen Endanwenderinnen und Endanwender bei der Lösung von Problemen mit geeigneten Methoden und Hilfsmitteln. (K3) **d1.9** Sie bearbeiten ICT-Supportanfragen auf Englisch. (K3)	**370** Mit verschiedenen Anspruchsgruppen in einer Fremdsprache kommunizieren (Englisch) **437** Supportarbeiten durchführen (Englisch)	

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 Benutzerinnen und 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**
d2.1 Sie erkennen in der Kommunikation mit Benutzerinnen und Benutzern mögliches Konfliktpotenzial. (K4) **d2.2** Sie deeskalieren Konflikte situationsgerecht, empathisch und mit geeigneten Kommunikationstechniken. (K3)	**334** Fachinformationen recherchieren und für sich selbst dokumentieren (Englisch)	

d2.3 Sie erläutern mögliche technische Ursachen und Lösungswege sachlich, adressatengerecht und nachvollziehbar. (K3) **d2.4** Sie legen die nächsten Schritte und Massnahmen gemeinsam mit dem Gegenüber fest (z. B. Weiterleiten an vorgesetzte Personen oder nächste Supportstufe). (K3) **d2.5** Sie reflektieren die Konfliktsituation und halten die eigenen Erkenntnisse fest. (K3) **d2.6** Sie deeskalieren Konflikte auf Englisch. (K3)	**369** Konflikte im Support erkennen und deeskalieren (Englisch)	

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
d3.1 Sie verschaffen sich eine Übersicht über die anstehenden Aufgaben und Tätigkeiten anhand von geeigneten Methoden und Hilfsmitteln. (K3) **d3.2** Sie priorisieren Tagesgeschäft und anstehende Aufgaben nach Dringlichkeit und Wichtigkeit. (K3) **d3.3** Sie erstellen eine Planung mit möglichst genauen Aufwandschätzungen. (K3) **d3.4** Sie verschaffen sich nötige Informationen zu anfallenden Aufgaben zielgerichtet und eigenständig. (K3) **d3.5** Sie reflektieren laufend getätigte Arbeiten unter Berücksichtigung von Zeitaufwand, Effizienz und Qualität. (K3)	**334** Fachinformationen recherchieren und für sich selbst dokumentieren (Englisch)	

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
d4.1 Sie erstellen Pläne zur systematischen Abwicklung von Aufträgen unter Berücksichtigung der Ressourcen, Termine, Problemstellungen und Arbeitsteilungen. (K4) **d4.2** Sie überprüfen im Projekt ausgeführte Arbeitsschritte und treffen geeignete Massnahmen (z. B. Terminbestätigungen einfordern, Abhängigkeiten prüfen). (K3) **d4.3** Sie reflektieren ihren Beitrag zu den Projekten. (K3) **d4.4** Sie geben konkrete Rückmeldungen zur fachlichen und organisatorischen Optimierung von Projekten. (K4)	**431** Aufträge im eigenen Berufsumfeld selbstständig durchführen	

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)	**122** Abläufe mit einer Scriptsprache automatisieren	**208** Störungen in Virtualisierungs- und Cloudsystemen bearbeiten

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)		**261** Funktion von ICT-Benutzer-Endgeräten in Netzinfrastruktur gewährleisten **327** Automatisierungstechnologien einsetzen

5. Übersicht Module Berufsfachschule / überbetriebliche Kurse

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
117 Informatik- und Netzinfrastruktur für ein kleines Unternehmen realisieren *Ref. b1, b2*	**123** Serverdienste in Betrieb nehmen *Ref. b1, b2, b4*	**437** Supportarbeiten durchführen (Englisch) *Ref. d1*
122 Abläufe mit einer Scriptsprache automatisieren *Ref. a4, b5, d5*	**370** Mit verschiedenen Anspruchsgruppen in einer Fremdsprache kommunizieren (Englisch) *Ref. c1, c2, d1*	**369** Konflikte im Support erkennen und deeskalieren (Englisch) *Ref. d2*
187 ICT-Benutzerendgeräte und Arbeitsplatz in Betrieb nehmen *Ref. a1-a3, b2-b4*	**214** Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit Informatikmitteln instruieren *Ref. c1, c2*	**129** LAN-Komponenten in Betrieb nehmen *Ref. b1, b2*
208 Störungen in Virtualisierungs- und Cloudsystemen bearbeiten *Ref. d5*	**263** Sicherheit von ICT-Benutzerendgeräten gewährleisten *Ref. b3, c3*	
334 Fachinformationen recherchieren und für sich selbst dokumentieren (Englisch) *Ref. a1-2, b1, b3-4, c2-3, d1-3*	**126** Peripheriegeräte im Netzwerkbetrieb einsetzen *Ref. a2, a3*	**261** Funktion von ICT-Benutzer-Endgeräten in Netzinfrastruktur gewährleisten *Ref. b1-b4, d5*
327 Automatisierungstechnologien einsetzen *Ref. a4, b5, d5*		
431 Aufträge im eigenen Berufsumfeld selbstständig durchführen *Ref. a1, d4*	**313** ICT-Mittel in Betrieb nehmen und kleines LAN aufbauen *Ref. a2, a3, b1, b2, b4*	

13 BFS-Module → 4 Sprachmodule

4 üK-Module

Ref.: *referenziert zur Handlungskompetenz (vrgl. Kapitel 4)*

6. Erstellung

Der Bildungsplan wurde von der unterzeichnenden Organisation der Arbeitswelt erstellt. Er bezieht sich auf die Verordnung des SBFI vom 3. Juli 2025 über die berufliche Grundbildung für ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann EFZ.

Der Bildungsplan orientiert sich an den Übergangsbestimmungen der Bildungsverordnung.

Bern, 3. Juli 2025

ICT-Berufsbildung Schweiz

Der Präsident	Der Geschäftsführer
Andreas W. Kaelin	Marc Marthaler

Das SBFI stimmt dem Bildungsplan nach Prüfung zu.

Bern, 3. Juli 2025

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	*Elektronisch* Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (www.bvz.admin.ch > Berufe A-Z) *Printversion* 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 zur Umsetzung des modularen Modells für die beruflichen Grundbildungen in der ICT	ICT-Berufsbildung Schweiz SBBK | CSFP
Lerndokumentation	Vorlage SDBB | CSFO www.berufsbildung.ch
Bildungsbericht	Vorlage SDBB | CSFO www.berufsbildung.ch
Dokumentation betriebliche Grundbildung	Vorlage SDBB | CSFO www.berufsbildung.ch
Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse	ICT-Berufsbildung Schweiz