

ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale

Betrieblicher Ausbildungsplan

ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann

mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)

Ein Leitfaden für Ausbildungsbetriebe

Version 1.0

Bern, 04.08.2026

Inhalt

Leitfaden für einen betrieblichen Ausbildungsplan für ICT-Fachfrau / ICT Fachmann 3
Tätigkeiten nach erfolgreichem Lehrabschluss 3
Ausblick Funktionen/Jobs nach der Lehre....4
Handlungskompetenzen 5
Berufsbildner/innen....6
Mögliche Ausbildungsorte mit potenziellen Aufgaben 6
Handlungsorientierte Aufgaben & Abteilungen 8
Muster Betrieblicher Ausbildungsplan....10
Onboarding im 1. Lehrjahr....11
Abschlussbemerkungen....12
Weitere Unterlagen....12
Anhänge 13
Betriebliche Leistungsziele (Auszug aus Bildungsplan ICT Fachfrau/Fachmann EFZ)....13
Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort 13

Leitfaden für einen betrieblichen Ausbildungsplan für ICT-Fachfrau / ICT Fachmann

ICT-Fachleute EFZ können in allen möglichen Branchen arbeiten, welche auf funktionierende ICT-Infrastrukturen und moderne digitale Arbeitsmittel angewiesen sind. Sie unterstützen grundsätzlich den Betrieb sowie die Betreuung von ICT-Systemen, installieren und konfigurieren Hard- und Software und stehen somit im ständigen Austausch mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen.

Dadurch sind sie auch die Schnittstelle zwischen Mitarbeitenden aus der Linie und technischen Fachspezialisten/innen. ICT-Fachleute EFZ erarbeiten Lösungen für technische Anliegen, unterstützen Anwender/innen bei Problemen im Arbeitsalltag und tragen zur Optimierung von ICT-Prozessen bei.

Aufgrund dieser wichtigen Schnittstellenfunktion und dem grossen Einsatzgebiet für Unternehmen haben wir uns als ICT Berufsbildung dazu entschlossen, Unternehmen beim Aufbau eines möglichen Ausbildungsplanes zu unterstützen.

Tätigkeiten nach erfolgreichem Lehrabschluss

Folgende Tätigkeiten zeichnen ICT-Fachleute im Einsatz aus:

- ICT-Arbeitsplätze und Benutzerendgeräte installieren, konfigurieren und warten
- Supportanfragen bearbeiten sowie Anwender/innen im Umgang mit Hard- und Software unterstützen
- Technische Probleme analysieren und passende Lösungen zur Sicherstellung des Betriebs erarbeiten
- Netzwerke, Systeme und Peripheriegeräte betreuen sowie deren Funktion sicherstellen
- Mitarbeitende begleiten und unterstützen bei der Einführung und Nutzung von ICT-Lösungen
- Neue Technologien und digitale Arbeitsmittel prüfen sowie deren Einführung und Einsatz unterstützen

Ausblick Funktionen/Jobs nach der Lehre

Nach der Lehrzeit plus einige Jahre Berufserfahrung können folgende Funktionen eingenommen werden. Diese Funktionen können mit oder ohne Weiterbildung im tertiären Bildungsbereich in Frage kommen.

- ICT-Supporter/in
- ICT-Techniker/in
- ICT-Operator/in
- Helpdesk-Mitarbeiter/in
- System- und Netzwerkunterstützer/in
- etc.

Weiterbildungsangebote im Berufsfeld der ICT

Berufsprüfung (BP), eidgenössischen Fachausweis:

- ICT-Application Development Specialist
- ICT-Platform Development Specialist
- Wirtschaftsinformatiker/in
- Cyber Security Specialist
- Digital Collaboration Specialist
- AI Business Specialist

Höhere Fachprüfung (HFP), eidgenössischem Diplom:

- dipl. ICT-Manager
- dipl. Information Security Manager

Weitere Informationen zu den Weiterbildungen finden Sie unter www.ict-berufsbildung.ch > Weiterbildung.

Höhere Fachschule (HF):
Bildungsgänge in verwandten Fachbereichen, zum Beispiel Wirtschaftsinformatiker/in HF, Informatiker/in HF

Fachhochschule (FH):
Studiengänge in verwandten Bereichen, zum Beispiel Bachelor of Science in Informatik oder in Wirtschaftsinformatik. Je nach Fachhochschule gelten unterschiedliche Zulassungsbedingungen.

Handlungskompetenzen

Die Übersicht der notwendigen Handlungskompetenzen aus dem Bildungsplan:

HK- 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 ICTMitteln 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 ICTSupportanfragen 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			

Bildungsverordnung und Bildungsplan zum Beruf:

Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für ICT Fachfrau EFZ / ICT Fachmann EFZ	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation www.bvz.admin.ch > Berufe A-Z oder direkt im Fedlex
Bildungsplan zur Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für ICT Fachfrau EFZ / ICT Fachmann EFZ	www.ict-berufsbildung.ch > ICT – Berufsbildung Schweiz > ICT – Lehre > ICT Fachmann / ICT Fachfrau EFZ oder Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation www.bvz.admin.ch > Berufe A-Z

Berufsbildner/innen

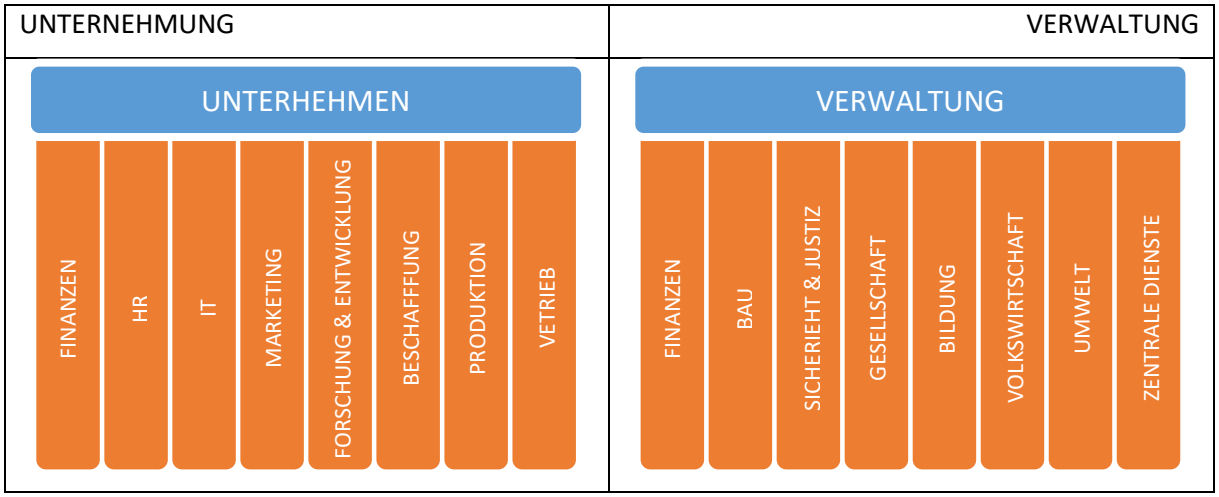
Aufgrund der Vielseitigkeit des Berufsbildes kann die betriebliche Ausbildung mit Fachpersonen aus verschiedenen Bereichen und Skills erfolgen. Grundlage ist die Definition in der Bildungsverordnung (vgl. Art. 10, BiVo)

Das Dokument Verwandte Berufe zeigt auf, welche Berufsabschlüsse und Funktionen als Praxisbildner/innen oder Berufsbildner/innen für ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann EFZ geeignet sind. Es dient Berufsbildner/innen und Praxisbildner/innen als Empfehlungsliste zur Verifizierung und Beurteilung der verfügbaren Kompetenzen im Ausbildungsbetrieb.

Mögliche Ausbildungsorte mit potenziellen Aufgaben

Die Abteilungen in welchen der Lernende ICT-Fachfrau / Fachmann EFZ Erfahrungen sammeln kann, können sehr unterschiedlich sein und lassen sich nicht ganz so einfach zuordnen.

Mögliche Unternehmensstrukturen:



Auch Stabstellen können ein Einsatzgebiet sein (z.B. Daten auswerten, Systembetreuung, Anwenderunterstützung, etc.)

Zwei grundlegende Ansätze sind dabei zu berücksichtigen:

- Der/die Lernende ICT-Fachfrau / Fachmann sollte als Fachperson in der Abteilung / Organisation platziert werden, welche sich grundlegend mit den Aufgabengebieten von ICT-Fachleuten auseinandersetzt. Dies kann in einer IT-Abteilung, in einer Stabstelle direkt bei einer Geschäftsleitung oder sonst einer Fachabteilung sein.
- zudem sollte die Möglichkeit geschaffen sein, dass der Lernende projektbezogen in verschiedenen Fachbereichen mitarbeiten kann. Somit bekommt er das Verständnis von Zusammenhängen seiner Arbeit sowie Vor- oder Nachgelagerte Tätigkeiten, welche je nach Organisation durch andere Fachleute ausgeführt werden.

Um Unternehmen eine gewisse Hilfestellung zu geben, welche Tätigkeiten in welchen Bereichen eines Unternehmens für die Ausbildung helfen können, dient die folgende, nicht abschliessende Übersicht.

Die Ausbildung zur ICT-Fachfrau bzw. zum ICT-Fachmann EFZ erfolgt vorzugsweise in Bereichen, die den Betrieb, die Betreuung und die Weiterentwicklung von ICT-Infrastrukturen unterstützen. Dabei sollen die Lernenden schrittweise unterschiedliche technische, organisatorische und kommunikative Kompetenzen erwerben. Je nach Grösse und Organisation des Unternehmens können die Einsatzorte variieren. Ziel ist es, den Lernenden einen möglichst umfassenden Einblick in den Betrieb moderner ICT-Lösungen zu ermöglichen und die im Bildungsplan definierten Handlungskompetenzen praxisnah aufzubauen.

Service Desk (Handlungskompetenzen[1] d1 – d3)

- Tickets entgegennehmen und bearbeiten
- Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln unterstützen
- Passwort-Resets durchführen
- Microsoft 365 administrieren
- Active Directory verwalten
- Remote Support leisten
- Benutzer dokumentieren und instruieren

Workplace Management (Handlungskompetenzen[1] a2 – a4)

- Clients bereitstellen
- Software verteilen
- Betriebssysteme installieren
- Gruppenrichtlinien anwenden
- Inventarisierung durchführen
- Mobile Devices verwalten

Infrastruktur / Netzwerk (Handlungskompetenzen[1] b1 – b4)

- Switches und Access Points konfigurieren
- Netzwerkstörungen beheben
- Drucker und Peripheriegeräte anbinden
- Serverdienste betreiben
- Monitoring durchführen

Security (Handlungskompetenzen[1] b3 & c3)

- Endpoint Security verwalten
- Sicherheitsrichtlinien umsetzen
- Phishing-Meldungen bearbeiten
- Benutzer sensibilisieren
- MFA und Passwortkonzepte unterstützen

Projekt- und Digitalisierungsvorhaben (Handlungskompetenzen[1] b5 & d4)

- Anforderungen aufnehmen
- Projektpläne erstellen
- Workshops vorbereiten
- Dokumentationen erstellen
- Tests durchführen
- Projektfortschritte dokumentieren
- Verbesserungsmassnahmen empfehlen

[1] Primär abgedeckte Handlungskompetenzen durch Aufgaben in diesen Bereichen. Nicht abschliessend.

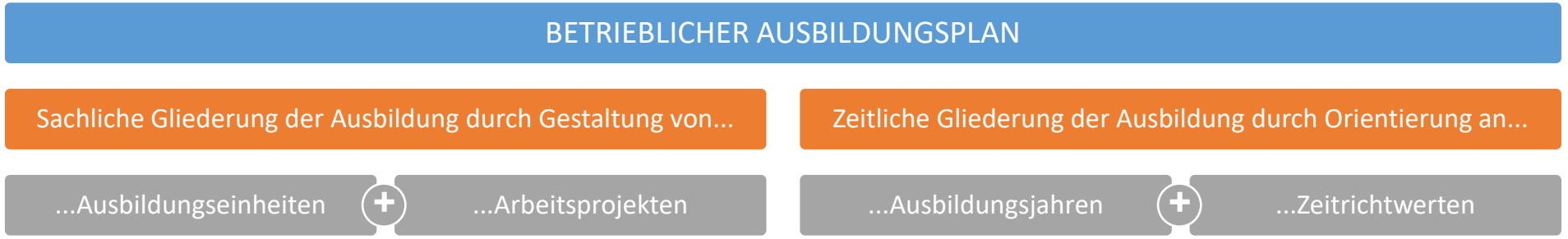
Handlungsorientierte Aufgaben & Abteilungen

	MÖGLICHE TÄTIGKEITEN / AUFGABENSTELLUNG				
Bereich	Tätigkeit	Beschreibung	HK	Sem./LJ	Potenzielle Projekte
Service Desk	ICT-Support	Entgegennahme und Bearbeitung von Supportanfragen. Analyse und Behebung von Störungen, Unterstützung der Benutzerinnen und Benutzer sowie Dokumentation der Arbeiten im Ticketing-System.	C1, C2, D1, D2, D3	ab 1. LJ	Endgerätebereitstellung
	Benutzerbetreuung	Benutzerinnen und Benutzer instruieren, Schulungen durchführen und Unterstützung bei Microsoft-365-Anwendungen leisten.	B1-B5		Software- und Client Management
Workplace Management	Endgerätebereitstellung	Installation, Konfiguration und Rollout von Arbeitsplätzen, Notebooks und mobilen Geräten. Verwaltung des Gerätelebenszyklus.	A2, A3, B2	1.-2. Lj	*Standardisierung von Arbeitsplatzkonfigurationen, Rollout-Projekte.*
	Software- und Client Management	Software paketieren, verteilen und aktualisieren. Verwaltung von Gruppenrichtlinien und Client-Konfigurationen.	A4, B4, B5	2. Lj	*Automatisierung von Softwareverteilungen und Installationen.*
Infrastruktur	Netzwerke und Systeme	Mitarbeit beim Betrieb von Netzwerken, Serverdiensten und Infrastrukturkomponenten. Analyse und Behebung von Störungen.	B1, B2, D5	2.-3. Lj	*Netzwerkmodernisierung, Einführung neuer Infrastrukturkomponenten.*
	Monitoring und Betrieb	Überwachung von Systemen und Diensten, Bearbeitung von Meldungen und Unterstützung bei Wartungsarbeiten.	D5	2.-3. Lj	*Einführung oder Optimierung von Monitoring-Lösungen.*
Informationssicherheit	Security Operations	Umsetzung von Schutzmassnahmen, Pflege von Endpoint-Security-Lösungen und Unterstützung bei Sicherheitsvorfällen.	B3, C3	2.-3. Lj	*Sensibilisierungskampagnen, Sicherheitsüberprüfungen, Phishing-Tests.*

MÖGLICHE TÄTIGKEITEN / AUFGABENSTELLUNG					
Bereich	Tätigkeit	Beschreibung	HK	Sem./LJ	Potenzielle Projekte
ICT - Projekte	Projektmitarbeit	Mitarbeit in Projekten von der Planung bis zur Umsetzung. Anforderungen aufnehmen, Dokumentationen erstellen und Tests durchführen.	D4, C2	3. Lj	*Einführung neuer ICT-Lösungen, Migrationen, Digitalisierungsprojekte.*
	Prozessoptimierung und Automatisierung	Wiederkehrende Aufgaben analysieren und mit Skripten oder vorhandenen Werkzeugen automatisieren.	B5, D4	3. Lj	*Automatisierung von Standardprozessen, Prozessdokumentationen, PowerShell-Projekte.*

Muster Betrieblicher Ausbildungsplan

Beim Betrieblichen Ausbildungsplan ist es wichtig, dass sich der Lernbetrieb mit den betrieblichen Leistungszielen, den möglichen Einsatzorten insbesondere Projekte sowie den passenden fachlichen Vorgesetzen auseinandersetzt. Der/die Berufsbildner/in kümmert sich in Absprache mit den fachlichen Vorgesetzten um den passenden Einsatzplan.



Zu berücksichtigen sind Einsatzdauer in der jeweiligen Abteilung, die Aufgaben/ Projekte und die jeweiligen Leistungsziele welche damit erfüllt werden können. Nicht zu vergessen sind Bildungsberichte, als auch ÜK Module die eingeplant werden sollen. Ebenso braucht es für das Qualifikationsverfahren, inkl. der VPA im 3. Lehrjahr (6. Semester) entsprechende Zeit einzuplanen.

Folgende «Fragen» müssen im Einsatzplan strukturiert ersichtlich sein:

WAS?	Was muss vermittelt werden? (Festlegen der Lernziele aus dem Bildungsplan und ggf. ergänzen durch innerbetriebliche zusätzliche Lernziele)
WO?	An welchen Orten können die Qualifikationen erworben werden? (Betrieblicher Ausbildungsplatz/Abteilung, Schulung, Filiale, in anderen Betrieben)
WIE?	Wie und mit welchen Methoden können die Qualifikationen vermittelt werden? (Lehr- und Lernmethoden, Projektgruppe, Ausbildungsfiliale etc.)
WER?	Wer ist für die Vermittlung der einzelnen Inhalte zuständig? (Ausbilder selber, andere Fachkräfte, Beauftragte, etc.)
WANN?	Wann sollen die Lernziele vermittelt werden? (Festlegen des ungefähren Zeitpunktes innerhalb der 3, resp. 4 Jahre)

Onboarding im 1. Lehrjahr

Folgende Themen sind für ein Onboarding in der Berufslehre wichtig. Da diese Themen sehr betriebsspezifisch sind, soll die nachfolgende Liste eine Empfehlung sein und hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Als Tipp: auch die Praxisbildner sollen auf diese Themen geschult und sensibilisiert werden.

Thema	**Detail**
Selbstkompetenz	Resilienz, persönliches Ressourcenmanagement
Selbstmanagement	Termine, Aufgaben, Informationen erhalten und weitergeben
Skills Check	Lesen, Rechnen, Schreiben
Lernen	Selbständiges Lernen, Lerntechniken, eigenen Lerntyp kennen
Softskills	Logisches Denkvermögen, strukturiertes Denken, Reflexionsvermögen Abmelden bei Krankheit, Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Respekt, Ehrlichkeit Auftreten, Umgangsformen,
Office Suite	Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentation, E-Mail, Agenda (Termine erstellen und einhalten)
Betriebliche Tools	Jira, Trello, Slack, Teams, etc.
Arbeitstechnik	Notizen, Tagesplan, Taskliste
Kommunikation	Feedback annehmen können und geben (z.B. 4-Ohren Modell) Intern und extern unterscheiden können Korrespondenzregeln für Brief, E-Mail, Messenger, Telefon
Firmenkultur	Leitfaden, Kodex, Personalreglement kennen und anwenden
Übungsprojekt	Wenn möglich in einem geschützten Rahmen einen gesamten «Kundenkontakt» mit obigen Punkten üben vor dem «scharfen» Einsatz

Abschlussbemerkungen

Dieser Leitfaden hat nicht den Anspruch auf Vollständigkeit, hilft aber Firmen sich optimal auf Ihre/n Lernende/n für die kommenden Aufgaben vorzubereiten und einen passenden Ausbildungsplan zu erstellen.

Weitere Unterlagen

Zusätzliche und weitere Informationen zu diesem Leitbild erhalten Sie zu allen Themen auch hier:

- Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für ICT Fachfrau EFZ / ICT Fachmann EFZ
  Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation www.bvz.admin.ch > Berufe A-Z oder direkt im Fedlex

- Bildungsplan zur Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für ICT Fachfrau EFZ / ICT Fachmann EFZ
  www.ict-berufsbildung.ch > ICT Berufsbildung Schweiz > ICT Lehre > ICT Fachmann / ICT Fachfrau EFZ
  oder Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation www.bvz.admin.ch > Berufe A-Z

- Modulplan für die Inhalte in der Berufsfachschule und überbetrieblichen Kurse
  www.modulbaukasten.ch

- Fragen rund um ICT Berufe:
  www.ict-berufsbildung.ch > Grundbildung > Für Lernorte > Gut zu Wissen

- Kontaktstellen (regionale OdA)
  www.ict-berufsbildung.ch > Verband > Organisation > Regionale Organisationen der Arbeitswelt

Anhänge

Betriebliche Leistungsziele (Auszug aus Bildungsplan ICT Fachfrau/Fachmann EFZ)

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)	**187** ICT-Benutzerendgeräte und Arbeitsplatz in Betrieb nehmen **334** Fachinformationen recherchieren und für sich selbst dokumentieren (Englisch) **431** Aufträge im eigenen Berufsumfeld selbstständig durchführen	

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)		

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)	**126** Peripheriegeräte im Netzwerkbetrieb einsetzen	**313** ICT-Mittel in Betrieb nehmen und kleines LAN aufbauen
a2.2 Sie installieren und konfigurieren Betriebssysteme nach Vorgaben auf unterschiedlichen ICT-Benutzerendgeräten. (K3)	**187** ICT-Benutzerendgeräte und Arbeitsplatz in Betrieb nehmen	
a2.3 Sie installieren und konfigurieren Peripheriegeräte und Geräteerweiterungen für den vorgesehenen Einsatz entsprechend den Firmenspezifikationen. (K3)	**334** Fachinformationen recherchieren und für sich selbst dokumentieren (Englisch)	
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)		

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 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)	**122** Abläufe mit einer Scriptsprache automatisieren	**327** Automatisierungstechnologien einsetzen

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)	**117** Informatik- und Netzinfrastruktur für ein kleines Unternehmen realisieren	**261** Funktion von ICT-Benutzer-Endgeräten in Netzinfrastruktur gewährleisten
b1.2 Sie installieren und konfigurieren eine einfache Netzwerkumgebung (z. B. Switch, Router, Access-Point in einer LAN-Umgebung). (K3)	**123** Serverdienste in Betrieb nehmen	**313** ICT-Mittel in Betrieb nehmen und kleines LAN aufbauen
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)	**129** LAN-Komponenten in Betrieb nehmen	
b1.4 Sie analysieren Störungen, und grenzen diese innerhalb der Netzwerkumgebung ein. (K4)	**334** Fachinformationen recherchieren und für sich selbst dokumentieren (Englisch)	
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)	**117** Informatik- und Netzinfrastruktur für ein kleines Unternehmen realisieren	**261** Funktion von ICT-Benutzer-Endgeräten in Netzinfrastruktur gewährleisten
b2.2 Sie analysieren Störungen und legen Massnahmen fest. (K4)	**123** Serverdienste in Betrieb nehmen	**313** ICT-Mittel in Betrieb nehmen und kleines LAN aufbauen
b2.3 Sie beheben einfache Störungen selbstständig oder leiten eine Störung mit allen benötigten Informationen an die korrekte Stelle weiter. (K3)	**129** LAN-Komponenten in Betrieb nehmen	
	187 ICT-Benutzerendgeräte und Arbeitsplatz in Betrieb nehmen	

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

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) **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)	**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

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 Um-gang 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) **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)	**334** Fachinformationen recherchieren und für sich selbst dokumentieren (Englisch) **370** Mit verschiedenen Anspruchsgruppen in einer Fremdsprache kommunizieren (Englisch) **437** Supportarbeiten durchführen (Englisch)	

d1.9	Sie bearbeiten ICT-Supportanfragen auf Englisch. (K3)		

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) **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)	**334** Fachinformationen recherchieren und für sich selbst dokumentieren (Englisch) **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) **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)	**122** Abläufe mit einer Scriptsprache automatisieren	**208** Störungen in Virtualisierungs- und Cloudsystemen bearbeiten **261** Funktion von ICT-Benutzer-Endgeräten in Netzinfrastruktur gewährleisten **327** Automatisierungstechnologien einsetzen