

4.1 HANDLUNGSKOMPETENZBEREICH A: INSTALLIEREN, INBETRIEBNEHMEN UND WARTEN VON ICT-BENUTZERENDGERÄTEN

		Taxonomie	MODUL(E)
HANDLUNGSKOMPETENZ A1: ICT-BENUTZERENDGERÄTE UND DEREN BETRIEBSSYSTEME INSTALLIEREN, KONFIGURIEREN UND WARTEN			
A1.1	Erklärt die Aufgaben und Funktionen von gängigen Betriebssystemen.	2	304, 305
A1.2	Installiert und konfiguriert die gängigen Betriebssysteme nach Vorgaben, grenzt Problemstellungen rasch ein und behebt diese oder leitet sie an die korrekte Stelle weiter.	4	304, 305
A1.3	Installiert und konfiguriert Peripheriegeräte und Geräteerweiterungen.	3	126
A1.4	Installiert Endgeräte vor Ort nach Firmenspezifikationen und unter Gesichtspunkten von Energieeffizienz, Arbeitssicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz.	3	304
A1.5	Setzt Vorgaben und Prozesse im Rahmen des Product Lifecycle Managements um.	3	437
A1.6	Führt Firmwareupdates nach Anleitungen und Informationen von Herstellern aus.	1	126
A1.7	Wendet gängige betriebssystemspezifische Befehle an.	3	304, 305
A1.8	Trennt Abfälle und ausgediente Geräte und führt sie dem Recycling / einer Verwertung nach dem Stand der Technik zu.	3	
HANDLUNGSKOMPETENZ A2: STANDARDANWENDUNGEN INSTALLIEREN UND KONFIGURIEREN			
A2.1	Installiert und konfiguriert Standardapplikationen und administriert diese.	3	304, 305
A2.2	Aktualisiert die bestehende Software auf die aktuelle Version.	2	304, 305
A2.3	Umschreibt die verschiedenen Lizenzierungsvarianten	3	304, 305
A2.4	Wendet die Prozesse des Lizenzmanagements an.	3	304, 305
HANDLUNGSKOMPETENZ A3: FUNKTIONSTESTS DURCHFÜHREN UND AUSWERTEN			
A3.1	Führt Funktionstests nach Vorgabe durch und beurteilt die Resultate.	4	304
A3.2	Passt bestehende Funktionstests auf Grund von neuen Rahmenbedingungen an.	3	304
A3.3	Erstellt und dokumentiert Funktionstestabläufe und kontrolliert diese auf deren Richtigkeit.	4	260
HANDLUNGSKOMPETENZ A4: AUTOMATISIERUNGSSCRIPTS EINSETZEN			
A4.1	Wendet Scripts an und kontrolliert deren Ausführung.	3	122
A4.2	Nimmt Anpassungen bei der Funktionalität von Scripts vor.	4	122
A4.3	Programmiert nach Vorgabe einfache Scripts	3	122

4.2 HANDLUNGSKOMPETENZBEREICH B: SICHERSTELLEN DES BETRIEBS VON VERNETZTEN ICT-BENUTZERENDGERÄTEN

Taxonomie

MODUL(e)

HANDLUNGSKOMPETENZ B1: NETZFÄHIGE PERIPHERIEGERÄTE UND DAZUGEHÖRIGE DIENSTE AN NETZINFRASTRUKTUR ANBINDEN UND STÖRUNGEN BEHEBEN

B1.1	Erklärt die Aufgaben und Funktionen der einzelnen Komponenten eines Netzwerkes (Switch, Router, Firewall, Server, Speichersysteme, WLAN-Accesspoints).	2	117, 261, 129
B1.2	Integriert ICT-Benutzerendgeräte (PC, Notebook, Thin clients, mobile Geräte, Drucker, Multifunktionsgeräte und Telekommunikationsgeräte) in eine bestehende Netzwerkumgebung	4	126, 261
B1.3	Erkennt Störungen und kann diese innerhalb der Netzwerkumgebung eingrenzen und beheben oder leitet diese an die korrekte Stelle weiter.	4	129, 261
B1.4	Leitet die Benutzer bei der Installation und der Verwendung von Cloud-Anwendungen und Diensten an.	2	214, 261, 437

HANDLUNGSKOMPETENZ B2: ICT-BENUTZERENDGERÄTE AN SERVERDIENSTLEISTUNGEN ANBINDEN UND STÖRUNGEN BEHEBEN

B2.1	Verbindet Softwares auf ICT-Benutzerendgeräten mit den entsprechenden Serverdiensten.	3	117, 126, 304, 305, 261
B2.2	Ordnet gängige Serverdienste (DNS, DHCP, Directorydienste, Groupware-Server) ihren Funktionen im Netzwerk zu und erklärt deren Aufgaben/Funktionen.	2	117, 126, 123
B2.3	Erkennt bei gängigen Serverdiensten (DNS, DHCP, Directorydienste, Groupware-Server) Störungen und kann diese beheben oder leitet sie an die korrekte Stelle weiter.	4	117, 261, 123
B2.4	Nutzt und konfiguriert die in der Firma eingesetzten Serverdienste auf den ICT-Benutzerendgeräten (PCs, Notebooks, Tablets, Smartphones)	3	126, 123, 261

HANDLUNGSKOMPETENZ B3: DIE SICHERHEIT VON ICT-BENUTZERENDGERÄTEN GEWÄHRLEISTEN

B3.1	Umschreibt die Grundlagen der IT-Sicherheit (Datensicherheit, Datenschutz, Verfügbarkeit) und erklärt mögliche Schutzmassnahmen vor Bedrohungen im ICT-Bereich	2	263
B3.2	Installiert und konfiguriert auf ICT-Benutzerendgeräten gängige Schutzsoftware und hält diese auf dem aktuellen Stand.	3	263, 304
B3.3	Schützt anhand von Firmenrichtlinien die ICT-Benutzerendgeräte vor aktuellen Gefahren	3	263
B3.4	Wendet die firmeninternen Sicherheitsrichtlinien und Prozesse situationsgerecht an.	3	263
B3.5	Wendet die notwendigen Verfahren zum Erkennen und Beheben von Befall durch Schadsoftware auf ICT-Benutzerendgeräten an.	3	263

4.3 HANDLUNGSKOMPETENZBEREICH C: UNTERSTÜTZEN DER BENUTZERINNEN UND BENUTZER IM UMGANG MIT ICT-MITTELN

		Taxonomie	MODUL(E)
HANDLUNGSKOMPETENZ C1: BENUTZERINNEN UND BENUTZER IM UMGANG MIT ICT-MITTELN INSTRUIEREN UND UNTERSTÜTZEN			
C1.1	Umschreibt die Inhaltselemente einer Instruktion und setzt diese in der Praxis um.	3	214
C1.2	Bereitet Präsentationen systematisch vor und beschreibt die Erfolgsfaktoren (Rhetorik, Körpersprache) bei deren Durchführung.	2	214, 431
C1.3	Wendet die geeigneten Softwaretools zur Erstellung von Präsentationen an.	3	260
C1.4	Nutzt unterschiedliche Medien und Hilfsmittel, um Präsentationen zu unterstützen.	3	214, 260, 431
C1.5	Setzt Instruktionen/Präsentationen mit allen nötigen Massnahmen um (Inhalte, Strukturierung, Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung, bereitstellen der benötigten Ressourcen, etc.).	3	214, 431
HANDLUNGSKOMPETENZ C2: ANLEITUNGEN UND CHECKLISTEN FÜR BENUTZERINNEN UND BENUTZER ERSTELLEN UND ANPASSEN			
C2.1	Formuliert einfache und klare Ziele und kann vorgegebene Ziele interpretieren.	3	431
C2.2	Wendet die Dokumenten-Richtlinien und Vorlagen der Firma an.	3	214, 260
C2.3	Beschafft mit den zur Verfügung stehenden Mitteln die benötigten Informationen	3	431
C2.4	Sortiert das Wesentliche vom Unwesentlichen und setzt die richtigen Prioritäten.	4	431
C2.5	Erstellt Anleitungen verständlich und klar strukturiert	3	214, 260
C2.6	Nutzt geeignete Visualisierungstechniken, um die Aussagen verständlich und wirksam darzustellen.	3	431, 260
C2.7	Wendet die geeigneten Softwaretools zur Erstellung von Dokumentationen an	3	260
HANDLUNGSKOMPETENZ C3: KUNDINNEN UND KUNDEN BEI DER BESCHAFFUNG VON ICT-BENUTZERENDGERÄTEN BERATEN UND UNTERSTÜTZEN			
C3.1	Nimmt Kundenanforderungen und Situationsgegebenheiten auf und leitet die weiteren Schritte im Beschaffungsprozess ein.	3	431,262
C3.2	Beschafft von Kunden und Beschaffungsobjekten die für die Situation relevanten Daten.	3	431,262
C3.3	Vergleicht beschaffte Daten und stellt Vor- und Nachteile verschiedener Produkte aus wirtschaftlicher, ökologischer und technischer Sicht gegenüber und dokumentiert diese.	4	431,262
C3.4	Präsentiert den Kunden Empfehlungen in mündlicher oder schriftlicher Form und begründet diese.	3	431, 260, 262
C3.5	Versteht die administrativen Tätigkeiten eines Beschaffungsprozesses (Offerte, Auftragsbestätigung, Arbeitsprotokoll, Rechnung, etc.).	3	262

4.4 HANDLUNGSKOMPETENZBEREICH D: ABWICKELN VON ICT-SUPPORTARBEITEN

		Taxonomie	Modul(E)
HANDLUNGSKOMPETENZ D1: ANLIEGEN VON KUNDINNEN UND KUNDEN IM FIRST-LEVEL-SUPPORT UND IM SECOND-LEVEL-SUPPORT BEARBEITEN			
D1.1	Nimmt Kundenanfragen oder Kundenbedürfnisse zuvorkommend auf und erfasst durch gezielte Fragen die Problemstellung.	2	214, 437
D1.2	Grenzt Problemstellungen rasch ein und ist in der Lage diese zu beheben oder an die korrekte Stelle weiterzuleiten.	4	214, 437
D1.3	Trifft Vorbereitungen für die Erledigung der Anfragen, erstellt Checklisten und schätzt den Aufwand ab.	3	214, 437
D1.4	Setzt Aufträge unter Einhaltung der Vorgaben effizient und strukturiert um.	3	214, 437
D1.5	Dokumentiert das Vorgehen, damit die Benutzer und/oder das Team den Stand der Arbeiten nachvollziehen können.	3	214, 437
D1.6	Informiert die Kunden adressatengerecht über den Stand der Arbeiten und leitet diese bei Bedarf zur Behebung der Probleme an.	2	214, 437
D1.7	Wendet Fachbegriffe korrekt und situationsgerecht in der Kommunikation mit dem Team, den Partnern der ICT Organisation und den Kunden an.	3	214, 437
HANDLUNGSKOMPETENZ D2: SICH IM UMGANG MIT KUNDINNEN UND KUNDEN UND IM TEAM ADÄQUAT VERHALTEN			
D2.1	Wendet Kommunikationsmodelle in der Zusammenarbeit mit Kundinnen und Kunden und dem eigenen Team an.	3	214, 437
D2.2	Wendet Kommunikationsmodelle in der Zusammenarbeit mit Kundinnen und Kunden und dem eigenen Team an.	3	214, 437
D2.3	Nutzt Feedback um sich einzubringen und einen Beitrag zum Teamerfolg zu leisten.	3	214, 437
D2.4	Erklärt den gruppendynamischen Prozess (Rollen und Normen) und beschreibt die einzelnen Teamentwicklungsphasen	2	214, 437
D2.5	Beschreibt Ursachen und Dynamik von Konflikten	2	214, 437
D2.6	Erkennt Konfliktsituationen frühzeitig und leitet entsprechende Massnahmen ab.	4	214, 438
HANDLUNGSKOMPETENZ D3: ARBEITEN IM ICT-UMFELD NACH BESTIMMTEN METHODEN AUSFÜHREN UND IN PROJEKTEN MITARBEITEN			
D3.1	Wendet ein Modell (z.B. IPERKA, 6-Schritt-Modell) zur Umsetzung einer vollständigen Handlung an.	3	431
D3.2	Beschreibt, wie Projekte geplant, effizient strukturiert, gestartet, durchgeführt und abgeschlossen werden.	2	431
D3.3	Erstellt Pläne zur systematischen Abwicklung von Aufträgen unter Berücksichtigung der Ressourcen, Termine, Problemstellungen und Arbeitsteilungen.	3	431, 260
D3.4	Nutzt zielgerichtet bestehende Informationsquellen und beschafft fehlende Informationen	3	431
D3.5	Wendet Methoden und Prinzipien zur Verbesserung der Arbeitseffizienz und –Effektivität im Arbeitsalltag an.	3	437