



PkOrg 3
Qualifikationsverfahren ICT Fachfrau/Fachmann EFZ

Kriterienkatalog der Standardkriterien

Ausgabe für das Prüfungsjahr 2020/21

**Kriterienkatalog Qualifikationsverfahren ICT
Fachfrau/Fachmann EFZ
Ausgabe für das Prüfungsjahr 2020/21**

A: Installation, Inbetriebnahme und Wartung von ICT-Benutzerendgeräten

A1) ICT-Benutzerendgeräte und deren Betriebssysteme installieren, konfigurieren und warten

Leitfrage K1	ICT-Benutzerendgerät aufsetzen Was ist beim Aufsetzen eines ICT-Benutzerendgeräts zu berücksichtigen?
Gütestufe 3	Das ICT-Benutzerendgerät ist unter Berücksichtigung folgender Punkte korrekt aufgesetzt: <ol style="list-style-type: none"> 1. Betriebssystem/Firmware, Treiber, Applikationen und Peripherieprodukte sind korrekt installiert. 2. Betriebssystem/Firmware, Treiber und Applikationen entsprechen dem aktuellsten Stand oder den Vorgaben. 3. Das Vorgehen ist strukturiert, nötige Abklärungen wurden getätigt und sinnvolle Tests durchgeführt.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

Leitfrage K2	ICT-Benutzerendgerät einrichten Wie ist ein ICT-Benutzerendgerät inkl. Peripherie einzurichten und zu testen?
Gütestufe 3	Der Arbeitsplatz ist unter Berücksichtigung folgender Aspekte eingerichtet: <ol style="list-style-type: none"> 1. Der Arbeitsplatz ist gemäss den Vorgaben eingerichtet und funktioniert einwandfrei. 2. Die Peripherie ist korrekt angeschlossen und funktioniert einwandfrei. 3. Das System ist getestet und entsprechend dokumentiert.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

A2) Standardanwendungen installieren und konfigurieren

Leitfrage K3	Evaluation einer Software Welche Komponenten sind bei der Anschaffung neuer Software zu berücksichtigen?
Gütestufe 3	Die Software ist unter Berücksichtigung folgender Aspekte korrekt evaluiert: <ol style="list-style-type: none"> 1. Die Software erfüllt die Anforderungen des Benutzers. 2. Die technischen Voraussetzungen für die Installation der Software sind abgeklärt. 3. Das Lizenzmodell und die damit eventuell verbundenen Kosten der Software sind abgeklärt.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

Leitfrage K4	Installation einer neuen Software Wie ist bei der Software-Installation vorzugehen?
Gütestufe 3	Die Software ist unter Berücksichtigung folgender Aspekte korrekt installiert und getestet: <ol style="list-style-type: none"> 1. Die Softwareinstallation wurde korrekt durchgeführt. 2. Die Softwarekonfiguration wurde korrekt durchgeführt. 3. Die Installation der Software ist dokumentiert (bspw. Installation, Konfiguration, Inventar, Lizenz).
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

A3) Funktionstests durchführen und auswerten

Leitfrage K5	Funktionstests planen Welche Vorbereitungen sind für die Durchführung von Software-Funktionstests zu treffen?
Gütestufe 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausgangslage, Rahmenbedingungen und Testszenario sind beschrieben. 2. Die Funktionstests sind den Anforderungen entsprechend spezifiziert. 3. Der Testablauf ist für jeden Testfall nachvollziehbar beschrieben. 4. Das zu erwartende Testresultat ist für jeden Testfall nachvollziehbar beschrieben.
Gütestufe 2	Drei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 0	Weniger als zwei Punkte sind erfüllt.

Leitfrage K6	Funktionstests durchführen und auswerten Wie sind die Funktionstestes durchzuführen und auszuwerten?
Gütestufe 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Die Durchführung der Testfälle ist dokumentiert. 2. Die Durchführung ist gemäss der Planung vorgenommen worden. 3. Alle Testresultate und Abweichungen sind nachvollziehbar dokumentiert. 4. Das Ergebnis ist in einem Testbericht/Fazit ausgewertet.
Gütestufe 2	Drei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 0	Weniger als zwei Punkte sind erfüllt.

A4) Automatisierungsscripts einsetzen

Leitfrage K7	Automatisierungsscript analysieren und anpassen Wie wird ein Script analysiert und anforderungskonform angepasst??
Gütestufe 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Die Analyse des Script wurde strukturiert durchgeführt. 2. Das Script wurde korrekt angepasst. 3. Die Script-Änderung wurde korrekt dokumentiert.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

Leitfrage K8	Automatisierungsscript testen und einsetzen Wie wird ein Script getestet und erfolgreich in die Produktivumgebung überführt?
Gütestufe 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Die Rahmenbedingungen für die Testumgebung wurden sinnvoll gewählt. 2. Die Testumgebung wurde korrekt eingerichtet. 3. Das Script wurde in einer Testumgebung nachvollziehbar getestet. 4. Das Script wurde korrekt in der Produktivumgebung eingesetzt.
Gütestufe 2	Drei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 0	Weniger als zwei Punkte sind erfüllt.

B: Sicherstellen des Betriebs von vernetzten ICT-Benutzerendgeräten

B1) Netzfähige Peripheriegeräte und dazugehörige Dienste an Netzinfrastruktur anbinden und Störungen beheben

Leitfrage K9	Peripheriegeräte anbinden und Störungen beheben Wie ist bei der Anbindung netzfähiger Peripheriegeräte/Dienste vorzugehen?
Gütestufe 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integriert ICT-Benutzerendgeräte in eine bestehende Netzwerkkumgebung fehlerfrei. 2. Erkennt potentielle Probleme und trifft angemessene Vorbereitungen, um diese zu vermeiden. 3. Dokumentiert die Lösungsimplementation nachvollziehbar.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

B2) ICT-Benutzerendgeräte an Serverdienstleistungen anbinden und Störungen beheben

Leitfrage K10	ICT-Benutzerendgeräte an Serverdienstleistungen anbinden. Wie ist ein Benutzerendgerät an Serverdienste (bspw. DNS, DHCP, Directory-Dienste, Groupware-Server) anzubinden?
Gütestufe 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verbindet Software auf ICT-Benutzerendgeräten mit den entsprechenden Serverdiensten. 2. Ordnet die vorhandenen Serverdienste ihren Funktionen im Netzwerk zu und erklärt deren Aufgaben/Funktionen. 3. Nutzt und konfiguriert die in der Firma eingesetzten Serverdienste auf den ICT-Benutzerendgeräten korrekt. 4. Erkennt potenzielle Probleme und trifft angemessene Vorbereitungen, um diese zu vermeiden.
Gütestufe 2	Drei oder zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

B3) Die Sicherheit von ICT-Benutzerendgeräten gewährleisten

Leitfrage K11	Sicherheitsmassnahmen für ICT-Benutzerendgeräte definieren Welche IT-Sicherheitsgrundlagen dienen dem Schutz der ICT-Benutzerendgeräte?
Gütestufe 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beschreibt die Grundlagen der IT-Sicherheit (Datensicherheit, Datenschutz, Verfügbarkeit) und mögliche Schutzmassnahmen vor Bedrohungen im ICT-Bereich. 2. Identifiziert situationsgerechte Sicherheitsstandards. 3. Definiert Massnahmen, um die ICT-Benutzerendgeräte vor Gefahren zu schützen.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

Leitfrage K12	Sicherheitsmassnahmen für ICT-Benutzerendgeräte umsetzen Wie erfolgt die Implementierung der IT-Sicherheitsmassnahmen um die ICT-Benutzerendgeräte zu schützen?
Gütestufe 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Installiert und konfiguriert auf ICT-Benutzerendgeräten gängige Schutzsoftware und hält diese auf dem aktuellsten Stand. 2. Setzt situationsgerechte Sicherheitsstandards ein. 3. Identifiziert potenzielle Risiken und erläutert einzuleitende Massnahmen bei Risikoeintritt.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

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

C1) Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln instruieren und unterstützen

Leitfrage K13	Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln instruieren und unterstützen Wie kann ein Benutzer erfolgreich in der Nutzung von ICT-Mitteln instruiert werden?
Gütestufe 3	<ol style="list-style-type: none">1. Bereitet die Instruktion systematisch vor.2. Die Instruktion setzt relevante Schwerpunkte.3. Setzt geeignete Medien zur Instruktion ein.4. Die Instruktion führt den Benutzer zum Erfolg.
Gütestufe 2	Drei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Zwei oder ein Punkt sind erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

C2) Anleitungen und Checklisten für Benutzerinnen und Benutzer erstellen und anpassen

Leitfrage K14	Aufbau einer Anleitung oder Checkliste Wie ist eine Anleitung oder Checkliste übersichtlich zu strukturieren?
Gütestufe 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Die Anleitung oder Checkliste ist gut gegliedert. 2. Die Anleitung oder Checkliste hat einen logischen Aufbau. 3. Die Anleitung oder Checkliste beinhaltet die relevanten Bestandteile.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

Leitfrage K15	Inhalt einer Anleitung oder Checkliste Wie führt eine Anleitung oder Checkliste den Benutzer zum gewünschten Erfolg?
Gütestufe 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausgangslage, Ziele und Rahmenbedingungen sind definiert. 2. Hilfestellungen sind beschrieben. 3. Formulierungen und Darstellungen (z.B. Bilder / Tabellen / Flussdiagramm / Aufzählungen) sind korrekt. 4. Die Anleitung oder Checkliste ist adressatengerecht.
Gütestufe 2	Drei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Drei oder zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 0	Weniger als zwei Punkte sind erfüllt.

C3) Kundinnen und Kunden bei der Beschaffung von ICT-Benutzerendgeräten beraten und unterstützen

Leitfrage K16	Beschaffung von ICT-Benutzerendgeräten Wie ist bei der Beschaffung von ICT-Benutzerendgeräten für einen Kunden vorzugehen?
Gütestufe 3	<ol style="list-style-type: none">1. Kunden- und Situationsanforderungen wurden erhoben und sind verstanden.2. Zur Anforderung passende Produkte wurden evaluiert.3. Vor- und Nachteile der evaluierten Produkte wurden aufgezeigt.4. Eine sinnvolle Empfehlung inklusive Begründung wurde vorgestellt.5. Die administrativen Tätigkeiten des Beschaffungsprozesses wurden verstanden.
Gütestufe 2	Vier oder drei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 0	Weniger als zwei Punkte sind erfüllt.

D: Abwickeln von ICT-Supportarbeiten

D1) Anliegen von Kundinnen und Kunden im 1st und / oder 2nd Level Support bearbeiten

Leitfrage K17	Fallaufnahme Wie wird ein Kundenanliegen professionell entgegengenommen?
Gütestufe 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kundenbedürfnis wurde zuvorkommend entgegengenommen. 2. Kundenbedürfnis ist korrekt eingegrenzt und verstanden. 3. Kundenbedürfnis ist korrekt dokumentiert. 4. Eine nachvollziehbare Aufwandschätzung wurde vorgenommen.
Gütestufe 2	Drei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 0	Weniger als zwei Punkte sind erfüllt.

Leitfrage K18	Fallbearbeitung Wie wird ein Kundenbedürfnis professionell bearbeitet?
Gütestufe 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Das Vorgehen wurde korrekt dokumentiert. 2. Der Kunde wurde verständlich und korrekt über den Stand der Arbeiten informiert. 3. Der Kandidat konnte dem Kundenbedürfnis gerecht werden oder hat dieses zielführend an die nächste Instanz weitergeleitet. 4. Fachbegriffe wurden korrekt und adressatengerecht angewandt.
Gütestufe 2	Drei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 0	Weniger als zwei Punkte sind erfüllt.

D2) Sich im Umgang mit Kundinnen und Kunden und im Team adäquat verhalten

Leitfrage K19	Kommunikationsstrategie Welche Kommunikationsstrategie wird verfolgt?
Gütestufe 3	<ol style="list-style-type: none">1. Situativ geeignete Kommunikationstechniken wurden angewandt.2. Forderte relevante Informationen von den Beteiligten aktiv ein.3. Der Kandidat hat sich aktiv in Diskussionen eingebracht und dadurch einen Beitrag zum Erfolg geleistet.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

D3) Arbeiten im ICT-Umfeld nach bestimmten Methoden ausführen und in Projekten mitarbeiten

Leitfrage K20	Methodenkompetenz Welche Methoden eignen sich für die Bearbeitung der Aufgabe?
Gütestufe 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zur Aufgabe passende Methoden wurden ausgewählt. 2. Die gewählten Methoden wurden korrekt und verständlich dokumentiert. 3. Bestehende Informationsquellen wurden zielgerichtet genutzt und fehlende Informationen beschafft.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

Leitfrage K21	Vorgehensplanung Wie ist das Vorgehen zu planen?
Gütestufe 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Erstellte eine Vorgehensplanung, welche die Arbeitspakete in einer sinnvollen Sequenz abbildet. 2. Beschaffte notwendige Informationen, um einen optimalen Start zu ermöglichen. 3. Berücksichtigte Einflussfaktoren, Abhängigkeiten sowie Risiken.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

