



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 19

ICT-F VPA 2026

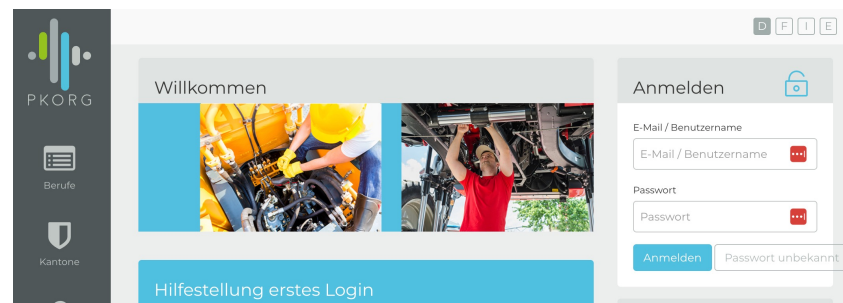
Informationsveranstaltung
für vorgesetzte Fachkräfte

Herzlich Willkommen

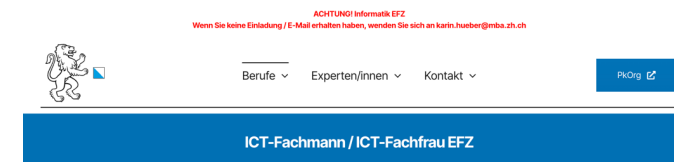
Andy Corsten, Chefexperte ICT-Fachmann/-frau, PK 19 Zürich
Diego Suter, Stv. Chefexperte ICT-Fachmann/-frau, PK19 Zürich



Informationen - Dokumente - Arbeitstool



Prozess läuft über pkorg.ch



Qualifikationsverfahren im Kanton Zürich

ICT-Fachfrauen und ICT-Fachmänner sorgen
für den reibungslosen Betrieb der Informatik
in Unternehmen. Sie unterstützen
Benutzerinnen und Benutzer, betreuen Hard-

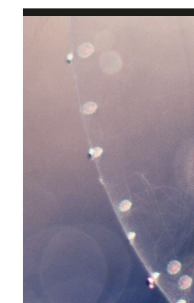


KRITERIENKATALOG 2026
ICT-Fachmann EFZ / ICT-Fachfrau EFZ, Facharbeit
(VPA Vorgegebene Praktische Arbeit)

Bewertet wird gemäss [Kriterienkatalog](#)

Reglement für QV: [Leitfaden QV2026](#)

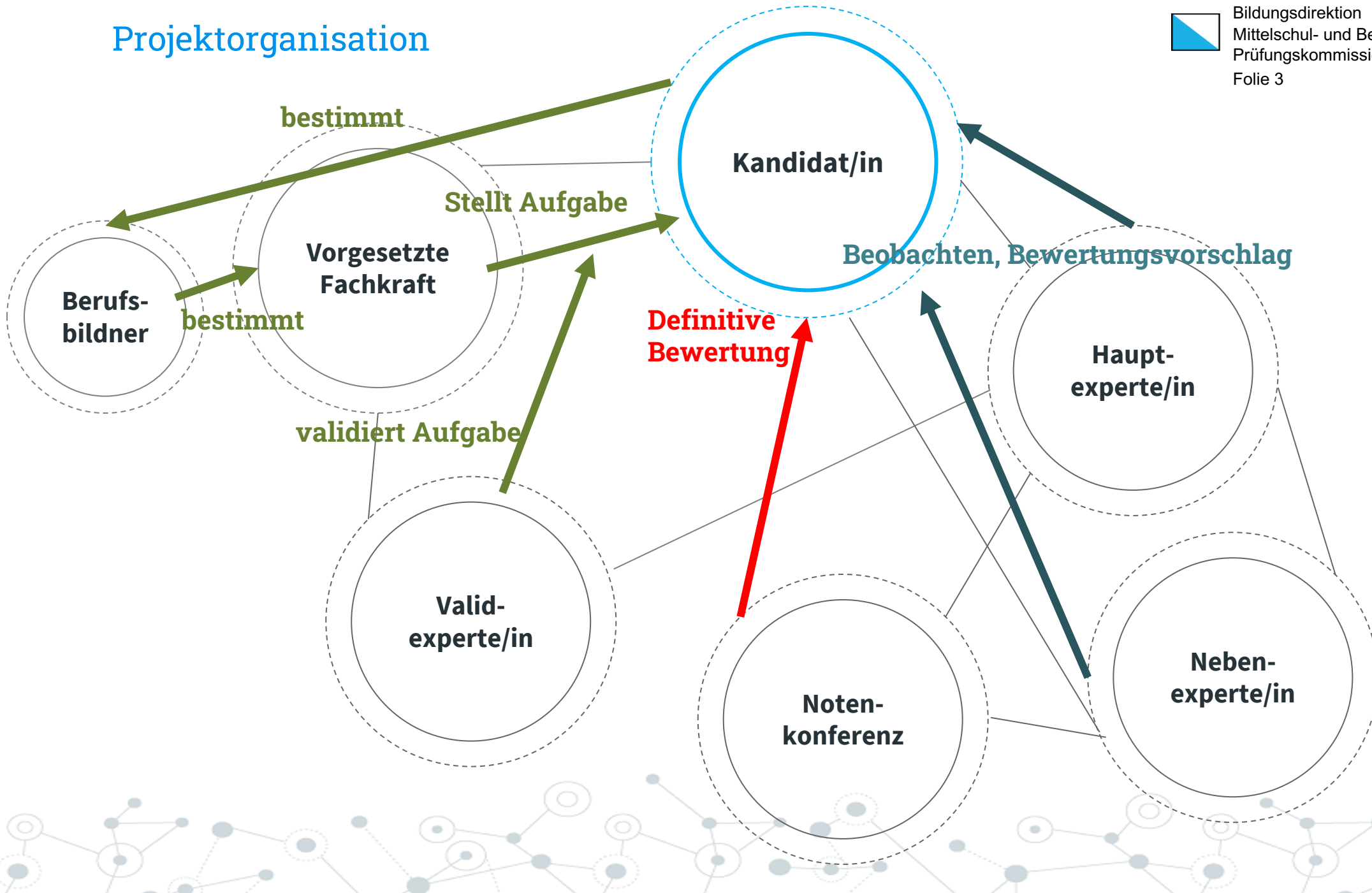
BESTIMMUNGEN FÜR ICT-FACHMANN / ICT-FACHFRAU



VPA

Vorgegebene Praktische Arbeit
QV Leitfaden 2026
Bildungsdirection
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungscommission 19
Version vom 23.11.2025

Projektorganisation





Tasklist:

Schritte der vorgegebenen praktischen Arbeit (VPA)



Erfassen der beteiligten Personen

Erfassen des Startblockes



Erfassen der detaillierten Aufgabenstellung

Validieren der Aufgabenstellung



Terminfixierung mit Haupt-Experte

Durchführung der VPA

mit Beobachtung und Erstbewertung durch Experten vor Ort



Definitive Bewertung der VPA durch Notenkonferenz





Tasklist:

Schritte der VPA auf pkorg

Erfassen der beteiligten Personen

Personen-Registrierung



Erfassen des Startblockes



Erfassen der detaillierten Aufgabenstellung

Detaillierte Aufgabenstellung



Validieren der Aufgabenstellung

Validierung



Terminfixierung mit Haupt-Experte

Terminplanung



Durchführung der VPA

mit Beobachtung und Erstbewertung durch
Experten vor Ort

Durchführung



Definitive Bewertung der VPA durch
Notenkonferenz

Bewertung



aaKandidat aaVorname ICT Fachfrau / Fachmann

KandidatenFirma
Firmenstrasse 1, 8000 Zürich
aaa.kandidat@irgendwo.ag / 0786130693

BB VF HEX NEX VEX

Personen-Registrierung

✓

Status: PA-Planung wurde noch nicht abgeschlossen (überfällig!)



Tasklist:

Ab Anfang Dezember bis zum 11.01.2026



1. REGISTRATION AUF PKORG

Die Einladung für den/die Vorgesetzte Fachkraft erfolgt über den/die Berufsbildner/in.

Alle 3 Personen müssen definiert sein!



2. AUFGABENSTELLUNG DEFINIEREN

Startblock festlegen (Anwesenheit sicherstellen), Arbeitsgebiet respektive Bewertungskriterien wählen.
Pro Block sind maximal 15 Prüfungen zugelassen.

Titel, sowie Grobe Beschreibung der Aufgaben auf PkOrg erfassen und signieren

VPA-DOKUMENTE LESEN (auf pk19.ch/ict-fachperson/)

[QV Leitfaden IFF 2026.pdf](#)

Versionierung beachten

[QV Termine IFF 2026.pdf](#)

Timeline

[Kriterienkatalog IFF 2026.pdf](#)

Bewertungskriterien



Startblock	Beginn Startblock	Ende Startblock
Startblock 1, KW7	Montag, 9. Februar 2026	Samstag, 14. Februar 2026
Startblock 2, KW8	Montag, 16. Februar 2026	Samstag, 21. Februar 2026
Startblock 3, KW9	Montag, 23. Februar 2026	Samstag, 28. Februar 2026
Startblock 4, KW10	Montag, 2. März 2026	Samstag, 7. März 2026
Startblock 5, KW11	Montag, 9. März 2026	Samstag, 14. März 2026
Startblock 6, KW12	Montag, 16. März 2026	Samstag, 21. März 2026
Startblock 7, KW13	Montag, 23. März 2026	Samstag, 28. März 2026
Startblock 8, KW14	Montag, 30. März 2026	Samstag, 4. April 2026
Startblock 9, KW15	Montag, 6. April 2026	Samstag, 11. April 2026
Startblock 10, KW16	Montag, 13. April 2026	Samstag, 18. April 2026
Startblock 11, KW17	Montag, 20. April 2026	Samstag, 25. April 2026
Startblock 12, KW18	Montag, 27. April 2026	Samstag, 2. Mai 2026
Startblock 13, KW19	Montag, 4. Mai 2026	Samstag, 9. Mai 2026
Startblock 14, KW20	Montag, 11. Mai 2026	Samstag, 16. Mai 2026

Tasklist:

Login pkorg



Bestätigung notwendiger Unterlagen

Beim ersten Login muss jeder Nutzer sämtliche relevanten Dokumente runterladen, lesen und das Lesen bestätigen.

Wenn das Dokument auf pkorg ersetzt wird, passiert dieser Schritt wieder.

☒ Ich akzeptiere die Nutzungsbestimmungen

☒ Ich akzeptiere die Datenschutzbestimmungen

Kandidat:in: ICT Fachfrau / Fachmann

Laden Sie folgende Bestimmungen Ihrer Prüfungsleitung herunter und akzeptieren Sie diese.

☐ Bestimmungen herunterladen

☐ Ich akzeptiere die Prüfungsbestimmungen

Abschliessen und weiter

Tasklist:

Einladung Personen



Erfassen der beteiligten Personen, Angaben zu

Kandidatin/Kandidat -> von der PK19
Berufsbildnerin/Berufsbildner (BB) -> vom Kandidat oder PK19
vorgesetzte Fachkraft (VF) -> vom Berufsbildner

Persönliche Daten

Sie erfassen die persönlichen Daten zu Ihrer Person (Adresse, Kontaktdaten)

=> Mailadresse über die sie erreichbar sind
=> Mobilenummer über die sie erreichbar sind

Eintrag

Kandidat IFF

ICT Fachfrau / Fachmann

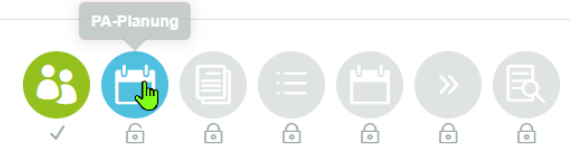
Firma zum PkOrg zeigen
Firmenstrasse 1, 8000 Zürich
kandidat.iff@irgendwo.ag / 0791111111

BB VF HEX NEX VEX

Personen-Registrierung

Status: Es sind noch nicht alle Beteiligten definitiv festgelegt.

Definieren des Zeitpunkts der Prüfung



Festlegung durch Vorgesetzte Fachkraft

möglichst rasch, wegen maximaler Anzahl pro Block

RÜCKSPRACHE MIT DER/M Kandidatin/en STATTFINDEN

Sowohl die/der Kandidatin/Kandidat wie auch die VF die Terminauswahl signieren.



RÜCKSPRACHE MIT ALLEN BETEILIGTEN

Erst die Signatur durch alle im Schritt beteiligten Personen öffnet sich auf PkOrg der nächste Prozess-Schritt!

Bitte Samstag als Möglichkeit in Betracht ziehen.

PA-Planung 2025 KandidatIn

Zeitraum: Fr., 01.11.24 bis Fr., 10.01.25

Startblock

Wählen Sie einen Startblock

Mögliche Wochentage

☒ Montag ☒ Dienstag ☒ Mittwoch ☒ Donnerstag ☐ Freitag ☒ Samstag ☐ Sonntag

! Sie müssen mindestens 2 Wochentag(e) auswählen

Fachgebiete

Betriebsart

☐ Industrie/Gewerbe
☒ Handel/Dienstleitung
☐ Öffentliche Verwaltung
☐ Bildung/Unterricht
☐ Gesundheit/Soziales/Pflege

Prüfbetrieb

☒ Die Prüfung findet im **Ausbildungsbetrieb** statt
☐ Die Prüfung findet an folgendem Ort statt



Tasklist:

Schritte bis zum Start der Validierung

START VALIDIERUNG: 1 Monat vor VPA-Start*)



Erfassen der beteiligten Personen, Angaben zu

Kandidatin/Kandidat
Berufsbildnerin/Berufsbildner
vorgesetzte Fachkraft



Kümmern Sie sich darum, dass

DETAILBESCHRIEB ERFASSEN

die Detailbeschreibung (Form:
detailliertes Kundenbriefing) der
Facharbeit durch Sie erstellt wird.

BEWERTUNGSKRITERIEN ZUR ARBEIT DEFINIEREN

Sie wählen die gewünschten
Bewertungskriterien aus, pro Bereich
zwei Stück.



RÜCKSPRACHE MIT ALLEN BETEILIGTEN

**Erst die Signatur durch die VF wird
dem Validierungsexperte der nächste
Prozess-Schritt auf PkOrg geöffnet!**

**Er kann die Aufgabe nicht lesen,
solange Sie diese nicht signieren.**

***) BEISPIEL STARTBLOCK 1**

VPA-Detailbeschreibung signiert bis spätestens 11.01.2026



Tasklist:

Sie, die vorgesetzte Fachkraft beschreiben den Detailbeschrieb auf PkOrg



DETAILBESCHRIEB WIRD ERFASST

die Detailbeschreibung der Facharbeit wird durch die vorgesetzte Fachkraft erstellt.

Form:

ausführliches, sehr detailliertes Kundenbriefing



BEWERTUNGSKRITERIEN ZUR ARBEIT DEFINIEREN

Die VF wählt die gewünschten Bewertungskriterien aus, pro Bereich zwei Stück.

Die Bewertungskriterien müssen zur Aufgabe passen.

Kandidat IFF

ICT Fachfrau / Fachmann

Firma zum PkOrg zeigen
Firmenstrasse 1, 8000 Zürich
kandidat.iff@irgendwo.ag / 0791111111

BB VF HEX NEX VEX

Muss GRÜN werden

Status: Detaillierte Aufgabenstellung wurde noch nicht abgeschlossen

Beispiel:

Sie definieren die Aufgabe



Bitte legen Sie die Handlungskompetenzen fest, die insgesamt alle Ebenen des Berufsbildes abdecken, wie es im Bildungsplan unter dem Kompetenzprofil formuliert ist.

Handlungskompetenz wählen

Klicken Sie auf eine Handlungskompetenz, um diese im Detail anzuschauen und auswählen zu können.:

- 1 ICT-Benutzerendgeräte und deren Betriebssysteme installieren, konfigurieren und warten
- 2 Standardanwendungen installieren und konfigurieren
- 3 Funktionstests durchführen und auswerten
- 4 Automatisierungsskripts einsetzen

1 ICT-Benutzerendgeräte und deren Betriebssysteme installieren, konfigurieren und warten

ICT-Benutzerendgerät aufsetzen ICT-Benutzerendgerät einrichten

Wählen Sie eine Handlungskompetenz aus.

Danach formulieren Sie die dazugehörige Aufgabenstellung und schätzen ein, wieviel Zeit hierfür benötigt wird.

Installation, Inbetriebnahme und Wartung von ICT-Benutzerendgeräten

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

- ICT-Benutzerendgerät aufsetzen
- ICT-Benutzerendgerät einrichten

Beschreibung

Beschreibung... **I**

Dauer [h:m]

z.B. 1:00

Beispiel:

Kriterienkatalog

Die aktuellen Bewertungskriterien finden Sie auf der Webseite

pk19.ch/ict-fachperson/

im Abschnitt **Pflichtdokumente QV 2026**

4 Bereiche

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



Bildungsrichtung
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 19
Folie 13



KRITERIENKATALOG 2025

ICT-Fachmann EFZ / ICT-Fachfrau EFZ, Facharbeit
(VPA Vorgegebene Praktische Arbeit)



ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale

Beispiel: Kriterienkatalog



Bereich:

Installation, Inbetriebnahme und Wartung von ICT-Benutzerendgeräten

Handlungskompetenzen A1, A2, A3, A4 (Auswahl von 2 von 4)

- ICT-Benutzerendgerät und deren Betriebssysteme installieren, konfigurieren und warten
- Standardanwendung installieren und konfigurieren
- Funktionstests durchführen und auswerten
- Automatisierungsskript einsetzen

Handlungskompetenz A1: Gewichtung 50%	
ICT-Benutzerendgerät aufsetzen	
Leitfrage 1	Welche Vorbereitungen sind für die Durchführung von Funktionstests zu treffen?
Gütestufe 2	Drei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.
Handlungskompetenz A2: Gewichtung 50%	
Standardanwendungen installieren und konfigurieren	
Leitfrage 2	Wie wird ein Script analysiert und anforderungskonform angepasst?
Gütestufe 3	Drei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.
Handlungskompetenz A3: Gewichtung 50%	
Funktionstests durchführen und auswerten	
Leitfrage 5	Welche Vorbereitungen sind für die Durchführung von Funktionstests zu treffen?
Gütestufe 2	Drei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.
Handlungskompetenz A4: Gewichtung 50%	
Automatisierungsskript erstellen oder analysieren und anpassen	
Leitfrage 7	Wie wird ein Script analysiert und anforderungskonform angepasst?
Gütestufe 3	Drei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.
Handlungskompetenz A4: Gewichtung 50%	
Automatisierungsskript testen und einsetzen	
Leitfrage 8	Wie wird ein Script getestet und erfolgreich in die Produktumgebung überführt?
Gütestufe 2	Drei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

Handlungskompetenz A3: Gewichtung 50%	
Funktionstests durchführen und auswerten	
Leitfrage 5	Welche Vorbereitungen sind für die Durchführung von Funktionstests zu treffen?
Gütestufe 2	Drei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.
Handlungskompetenz A4: Gewichtung 50%	
Automatisierungsskript erstellen oder analysieren und anpassen	
Leitfrage 7	Wie wird ein Script analysiert und anforderungskonform angepasst?
Gütestufe 3	Drei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.
Handlungskompetenz A4: Gewichtung 50%	
Automatisierungsskript testen und einsetzen	
Leitfrage 8	Wie wird ein Script getestet und erfolgreich in die Produktumgebung überführt?
Gütestufe 2	Drei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

Beispiel: Kriterienkatalog



Bereich: Sicherstellen des Betriebs von vernetzten ICT-Benutzer- endgeräten Handlungskompetenzen B1, B2, B3 (Auswahl von 2 von 3)

- Netzfähige Peripheriegeräte und dazugehörige Dienste an Netzinfrastruktur anbinden und Störungen beheben
- ICT-Benutzerendgeräte an Serverdienstleistungen anbinden und Störungen beheben
- Die Sicherheit von ICT-Benutzerendgeräten gewährleisten

 **Sicherstellen des Betriebs von vernetzten ICT-Benutzerendgeräten**

Auswahl von 2 aus 3 Handlungskompetenzen

Kriterium 9	Peripheriegeräte (bspw. Drucker, Wearables, NAS) anbinden
Leitfrage 9	Wie ist bei der Anbindung netzfähiger Peripheriegeräte vorzugehen?
Gütestufe 3	1. Integriert Peripheriegeräte fehlerfrei in eine bestehende Netzwerkumgebung. 2. Erläutert plausibel, welche Voraussetzungen für eine erfolgreiche Anbindung erfüllt sein müssen.
Gütestufe 2	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.
Kriterium 10	Störungen angebundener Peripheriegeräte beheben
Leitfrage 10	Wie wird eine fehlerhafte Anbindung eines Peripheriegeräts behoben?
Gütestufe 3	1. Störungen korrekt lokalisiert. 2. Zielführendes Lösungszenario erarbeitet und erläutert.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

→ Für das Kriterium 10 in der VPA ist ein zweites, mit einer Fehlfunktion

 **Handlungskompetenz B2:** Gewichtung 50%

ICT-Benutzerendgeräte an Serverdienstleistungen anbinden und Störungen beheben

Kriterium 11	ICT-Benutzerendgeräte (z.B. Smart Phones, Tablets) an Serverdienstleistungen anbinden
Leitfrage 11	Wie ist ein Benutzerendgerät an Serverdienste (bspw. DNS, DHCP, Directory-Dienste, Exchange, Groupware-Server) anzubinden?
Gütestufe 3	1. Konfiguriert und verbindet ICT-Benutzerendgeräte mit den entsprechenden Serverdiensten korrekt. 2. Erläutert plausibel, welche Voraussetzungen für eine erfolgreiche Anbindung erfüllt sein müssen. 3. Dokumentiert die Anbindung der ICT-Benutzerendgeräte nachvollziehbar.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.
Kriterium 12	Störungen von ICT-Benutzerendgeräten, welche an Serverdienstleistungen angebunden sind,
Leitfrage 12	Wie wird eine fehlerhafte Anbindung eines ICT-Benutzerendgeräts behoben?
Gütestufe 3	1. Störungen korrekt lokalisiert. 2. Zielführendes Lösungszenario erarbeitet und erläutert. 3. Lösungszenario eigenständig und korrekt umgesetzt oder während an die nächste Instanz weitergegeben.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

 **Handlungskompetenz B3:** Gewichtung 50%

Die Sicherheit von ICT-Benutzerendgeräten gewährleisten

Kriterium 13	IT-Sicherheitsmaßnahmen definieren
Leitfrage 13	Welche IT-Sicherheitsgrundlagen dienen dem Schutz der ICT-Benutzerendgeräte?
Gütestufe 3	1. Beschreibt die Grundlagen der IT-Sicherheit (Datensicherheit, Datenschutz, Verfügbarkeit) und mögliche Schutzmassnahmen vor Bedrohungen im ICT-Bereich. 2. Hält konzeptionell fest, welche Sicherheitsmassnahmen relevant sind (unabhängig der Technologie) und erläutert diese. 3. Identifiziert potentielle 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.
Kriterium 14	Sicherheitsmassnahmen für ICT-Benutzerendgeräte umsetzen
Leitfrage 14	Wie erfolgt die Implementierung der IT-Sicherheitsmassnahmen um die ICT-Benutzerendgeräte zu schützen?
Gütestufe 3	1. Definiert die technische Umsetzung der relevanten Sicherheitsmassnahmen, um die ICT-Benutzerendgeräte vor Gefahren zu schützen. 2. Installiert und konfiguriert auf ICT-Benutzerendgeräten die relevanten Sicherheitsmassnahmen korrekt. 3. Dokumentiert die Implementierung der Sicherheitsmassnahmen nachvollziehbar.
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.

Beispiel: Kriterienkatalog



Bereich: Unterstützen der Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln Handlungskompetenzen C1, C2, C3 (Auswahl von 2 von 3)

- Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln instruieren und unterstützen
- Anleitungen und Checklisten für Benutzerinnen und Benutzer erstellen und anpassen
- Kundinnen und Kunden bei der Beschaffung von ICT-Benutzerendgeräten beraten und unterstützen

Unterstützen der Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln

Auswahl von 2 aus 3 Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz C1: Gewichtung 50%	
Kundinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln instruieren und unterstützen	
Kriterium 15 Vorbereitung der Instruktion	
Leitfrage 15 Wie erfolgt die Vorbereitung der Instruktion?	
Güterstufe 3 1. Die Instruktion ist zielorientiert und das richtige Vorgehen beschreibt. 2. Die Instruktion ist verständlich und leicht nachvollziehbar. 3. Die Instruktion ist adressatengerecht und motiviert zur Instruktion an.	
Güterstufe 2 Zwei Punkte sind erfüllt.	
Güterstufe 1 Ein Punkt ist erfüllt.	
Güterstufe 0 Kein Punkt ist erfüllt.	
Kriterium 16 Durchführung der Instruktion	
Leitfrage 16 Wie wird ein Benutzer erfolgreich in der Nutzung von ICT-Mitteln instruiert?	
Güterstufe 3 1. Die Instruktion ist zielorientiert und das richtige Vorgehen beschreibt. 2. Die Instruktion ist verständlich und leicht nachvollziehbar. 3. Die Instruktion führt den Benutzer zum Erfolg.	
Güterstufe 2 Zwei Punkte sind erfüllt.	
Güterstufe 1 Ein Punkt ist erfüllt.	
Güterstufe 0 Kein Punkt ist erfüllt.	

Handlungskompetenz C2: Gewichtung 50%	
Anleitungen und Checklisten für Benutzerinnen und Benutzer erstellen und anpassen	
Kriterium 17 Aufbau einer Anleitung oder Checkliste	
Leitfrage 17 Wie ist eine Anleitung oder Checkliste übersichtlich zu strukturieren?	
Güterstufe 3 1. Die Anleitung oder Checkliste ist übersichtlich gegliedert. 2. Die Anleitung oder Checkliste hat einen logischen Aufbau. 3. Die Anleitung oder Checkliste folgt den Firmenstandards oder einem einheitlichen Formatsatz.	
Güterstufe 2 Zwei Punkte sind erfüllt.	
Güterstufe 1 Ein Punkt ist erfüllt.	
Güterstufe 0 Kein Punkt ist erfüllt.	
Kriterium 18 Anwendung der Anleitung oder Checkliste	
Leitfrage 18 Wie führt eine Anleitung oder Checkliste den Benutzer zum gewünschten Erfolg?	
Güterstufe 3 1. Ausgangslage, Ziele und Rahmenbedingungen sind in der Anleitung oder Checkliste definiert. 2. Weiterführende Hilfestellungen sind in der Anleitung oder Checkliste beschrieben. 3. Formulierungen und Darstellungen (z.B. Bilder / Tabellen / Flussdiagramm / Aufzählungen) sind korrekt. 4. Die Anleitung oder Checkliste ist adressatengerecht.	
Güterstufe 2 Drei Punkte sind erfüllt.	
Güterstufe 1 Zwei Punkte sind erfüllt.	
Güterstufe 0 Weniger als zwei Punkte sind erfüllt.	

Handlungskompetenz C3: Gewichtung 50%	
Kundinnen und Kunden bei der Beschaffung von ICT-Benutzerendgeräten beraten und unterstützen	
Kriterium 19 Beschaffung von ICT-Benutzerendgeräten: Beratung und Unterstützung	
Leitfrage 19 Wie führt die Beratung und Unterstützung bei der Beschaffung von ICT-Benutzerendgeräten?	
Güterstufe 3 1. Kundenanforderungen wurden korrekt erhoben. 2. Rahmenbedingungen wurden korrekt erhoben. 3. Anwenderprofil wurde identifiziert und erläutert.	
Güterstufe 2 Zwei Punkte sind erfüllt.	
Güterstufe 1 Ein Punkt ist erfüllt.	
Güterstufe 0 Kein Punkt ist erfüllt.	
Kriterium 20 Beschaffung von ICT-Benutzerendgeräten: Kundenberatung	
Leitfrage 20 Wie erfolgt die Beratung bei der Beschaffung von ICT-Benutzerendgeräten?	
Güterstufe 3 1. Zur Anforderung passende Produkte wurden evaluiert. 2. Vor- und Nachteile der evaluierten Produkte wurden aufgezeigt. 3. Eine sinnvolle Empfehlung inklusive Begründung wurde vorgestellt. 4. Die administrativen Tätigkeiten des Beschaffungsprozesses wurden verstanden und erläutert.	
Güterstufe 2 Drei Punkte sind erfüllt.	
Güterstufe 1 Zwei Punkte sind erfüllt.	
Güterstufe 0 Weniger als zwei Punkte sind erfüllt.	

Beispiel: Kriterienkatalog



Bereich: Abwickeln von ICT-Supportarbeiten

Handlungskompetenzen D1, D2, D3 (Auswahl von 2 von 3)

- Anliegen von Kundinnen und Kunden im 1st und/oder 2nd Level Support bearbeiten
- Sich im Umgang mit Kundinnen und Kunden und im Team adäquat verhalten
- Arbeiten im ICT-Umfeld nach bestimmten Methoden ausführen und in Projekten mitarbeiten

Abwickeln von ICT-Supportarbeiten

Handlungskompetenz D1	
Anliegen von Kundinnen und Kunden im 1st und / oder 2nd Level Support bearbeiten	
Kriterium 21 Fellaufnahme	
Leitfrage 21: Welche Anliegen der Kundinnen und Kunden werden entgegen genommen?	
Gütestufe 3	1. Kundenbedürfnis wurde zuvorkommend entgegen genommen. 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.
Kriterium 22 Kundenkontakt	
Leitfrage 22: Wie wird der Kunde bei der Bearbeitung des Anliegens betreut?	
Gütestufe 3	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.

Anmerkung:

- Diese Handlungskompetenz gilt als elementarer Teil der Fähigkeiten einer ICT-Fachperson. Aus diesem Grunde muss diese Kompetenz in jeder VPA geprüft werden.

Auswahl von 1 aus 2 Handlungskompetenzen (D2 oder D3)

Handlungskompetenz D2:		Gewichtung 50%
Sich im Umgang mit Kundinnen und Kunden und im Team adäquat verhalten		
Kriterium 23 Kommunikationsstrategie		
Leitfrage 23: Welche Kommunikationsstrategien werden während der gesamten VPA verfolgt?		
Gütestufe 3	1. Setzte situativ geeignete Kommunikationstechniken ein. 2. Kommunizierte klar und verständlich. 3. Nutzte die Gesprächsregeln für eine hohe Arbeitsqualität. 4. Wählte die Kommunikationstechnik je nach Situation und Gesprächssituation.	
Gütestufe 2	Drei Punkte sind erfüllt.	
Gütestufe 1	Zwei Punkte sind erfüllt.	
Gütestufe 0	Weniger als zwei Punkte sind erfüllt.	
Kriterium 24 Vorgehensplanung		
Leitfrage 24: Wie ist das Vorgehen der gesamten VPA zu planen?		
Gütestufe 3	1. Es wurde eine Vorgehensplanung erstellt, welche folgende Anforderungen erfüllt: 2. Die relevanten Arbeitspakete wurden transparent identifiziert. 3. Die Zeitaufwände für die Arbeitspakete wurden realistisch geplant.	
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.	
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.	
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.	

Handlungskompetenz D3:		Gewichtung 50%
Arbeiten im ICT-Umfeld nach bestimmten Methoden ausführen und in Projekten mitarbeiten		
Kriterium 25 Methodenkompetenz		
Leitfrage 25: Welche Methoden eignen sich für die Bearbeitung der gesamten VPA?		
Gütestufe 3	1. Es wurden Methoden gewählt, wie sie von einer Fachperson zu erwarten sind. 2. Die Wahl der Methoden wurde begründet, die gewählten Methoden wurden korrekt erläutert. 3. Die gewählten Methoden wurden korrekt angewandt.	
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.	
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.	
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.	
Kriterium 26 Vorgehensplanung		
Leitfrage 26: Wie ist das Vorgehen der gesamten VPA zu planen?		
Gütestufe 3	Es wurde eine Vorgehensplanung erstellt, welche folgende Anforderungen erfüllt: 1. Die relevanten Arbeitspakete wurden transparent identifiziert. 2. Die Reihenfolge der Arbeitspakete wurde sinnvoll gewählt. 3. Die Zeitaufwände für die Arbeitspakete wurden realistisch geplant.	
Gütestufe 2	Zwei Punkte sind erfüllt.	
Gütestufe 1	Ein Punkt ist erfüllt.	
Gütestufe 0	Kein Punkt ist erfüllt.	

Anmerkungen:

- Es gibt keine spezifische Aufgabenstellung hierzu. Die Kriterien bewerten die gesamte VPA.
- Als Zeitvorgabe gelten 30 Minuten.
- Der Kandidat muss die VPA mit dem Kriterium D2 oder D3 beginnen und die darin bezeichnete Vorgehensplanung für die gesamte VPA erstellen.

Abwickeln von ICT-Supportarbeiten

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

 Wählen Sie noch 1 Handlungskompetenz(en).

 Handlungskompetenz hinzufügen

Achtung:

Im Block D ist das Kriterium D1 für alle obligatorisch ausgewählt.

Die Kriterien D2 oder D3 sind danach auf die gesamte VPA anzuwenden.



Beispiel:

Aufgabe für gesamte VPA:



Bildungsrichtung
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 19
Folie 19

Handlungskompetenz D2: Gewichtung 50%
Sich im Umgang mit Kundinnen und Kunden und im Team adäquat verhalten

Handlungskompetenz D3: Gewichtung 50%
Arbeiten im ICT-Umfeld nach bestimmten Methoden ausführen und in Projekten mitarbeiten

Achtung:

Im Block D sind die Kriterien D2 und D3 so ausgelegt, dass diese über die gesamte VPA angewendet werden müssen.

Gesamthaft sollten etwa 30 Minuten Zeit für diese Teilaufgabe verwendet werden müssen.

In der Prüfung wird entweder D2 oder D3 angewendet.



Formulierung der Aufgabenteile:



Detaillierte Aufgabenstellung

Hinz Fredi



Zeitraum:

Installation, Inbetriebnahme und Wartung von ICT-Benutzerendgeräten

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

01:00 ✓

- ICT-Benutzerendgerät aufsetzen
- ICT-Benutzerendgerät einrichten

Beschreibung

Auf HP Pavillon Mini-PC Windows 10 gemäss Firmenstandard, bzw. Checkliste installieren. Alle Updates installieren. Firmenstandards im Dokumentenpool.

Dauer [h:m]

01:00

A2 Standardanwendungen installieren und konfigurieren

01:00 ✓

- Evaluation einer Software
- Installation einer neuen Software

Beschreibung

Der PC wird in der Buchhaltung eingesetzt. Alle benötigten Anwendungen gemäss Firmenstandard, bzw. Checkliste installieren, konfigurieren.

Dauer [h:m]

01:00

So könnte eine Formulierung aussehen,
welche einer minimalen Schwierigkeitsgrad aufweist

* Vergleiche PDF welche im Januar 2023 auf der Webseite aufgeschaltet wird

Tasklist:

Abgabe Dokumente PkOrg Dokumentenpool



Kandidat IFF

Dokumentenpool

Firma zum PkOrg zeigen
Firmenstrasse 1, 8000 Zürich
kandidat.iff@irgendwo.ag / 0791111111

BB VF HEX NEX VEX

Dokumentenpool

QV-Dokumente

Dossier-Dokumente

+ Hinzufügen

Dokumentenpool Kandidat IFF

QV-Dokumente

Keine Einträge gefunden

Dossier-Dokumente

Hinzufügen

Titel * Beobachtungsjournal Beschreibung Beobachtungen während der VPA

Sichtbarkeit Expertenteam, Betrieb (ohne

Dokument Beobachtungsprotokoll_VerantwortlicheFachkraft.pdf

Speichern

Sichtbarkeit

Expertenteam, Betrieb (ohne

Expertenteam, Betrieb (ohne Kandidat/in)

Expertenteam, Betrieb, Kandidat/in

Beispiel:

Sie definieren die Aufgabe und geben diese frei zur Validierung



Detaillierte Aufgabenstellung

Installation, Inbetriebnahme und Wartung von ICT-Benutzerendgeräten

☒ A1 ICT-Benutzerendgeräte und deren Betriebssysteme installieren, konfigurieren und warten
Auf einem HP Pavilion Mini-PC Windows 10 gemäss Firmenstandards installieren.
Alle Updates installieren.
Firmenstandards liegen auf Dokumentenpool.

☒ A2 Standardanwendungen installieren und konfigurieren
Der PC wird in der Buchhaltung eingesetzt.
Alle benötigten Anwendungen gemäss Firmenstandard sind zu installieren.
Firmenstandard liegt auf dem Dokumentenpool.

Sicherstellen des Betriebs von vernetzten ICT-Benutzerendgeräten

☒ B1 Netzfähige Peripheriegeräte und dazugehörige Dienste an Netzinfrastruktur anbinden und in Betrieb nehmen
HP LaserJet Pro M404dn in VLAN 30 einbinden.
Drucker über Printserver installieren und freigeben.

☒ B2 ICT-Benutzerendgeräte an Server anbinden
Aufgesetzten PC in Domäne aufnehmen.
Benötigte Änderungen des IPC-Kontexts durchführen.
Mit Benutzer anmelden, Profil einrichten.

Unterstützen der Benutzer

☒ C1 Anleitungen und Checklisten für Benutzeranleitungen zum Gebrauch der Geräte erstellen
- Anmeldung an Domäne
- Starten von Office Applikationen
- Wichtigste Funktionen im Outlook erklären
- Fernzugriff von zuhause zeigen
- Starten der Buchhaltungssoftware zeigen
- Korrekt abmelden

☒ C2 Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln instruieren und unterstützen
Benutzer am PC (HP Pavilion) über das neue Gerät instruieren, dazu Anleitung zur Hand nehmen.
Fragen des Benutzers fachgerecht beantworten.

Abwickeln von ICT-Supportarbeiten

☒ D1 Anliegen von Kundinnen und Kunden im 1st und / oder 2nd Level Support bearbeiten
Ablauf:
- Telefonische Annahme von Problemen/Fehlfunktionen
- Daraus das Ticket korrekt erstellen
- Laufende korrekte Bearbeitung des Tickets
- Fehlerkorrektur / Hilfestellung / Weiterleitung korrekt abgeschlossen

☒ D2 Sich im Umgang mit Kundinnen und Kunden und im Team adäquat verhalten
Ablauf:
- Korrekte Erfassung der Problematik / Fehlers
- Effiziente und korrekte Fehlerbehebung
- Schlußtest
- Dokumentation der Arbeit

☒ Detaillierte Aufgabenstellung signieren

Signieren

Start Validierung

Achtung: In der Zeit, in der Sie die Aufgabe bearbeiten kann der Validierungsexperte diese nicht betrachten. Der Zugriff ist für ihn gesperrt. Deshalb schalten Sie die Aufgabe bitte rasch wieder frei.

Während der Validierung



ZUSAMMENARBEIT MIT DEM/R VALIDEXPERTEN/IN

Der/die Validexperte/in prüft die Aufgabenstellung auf Umfang, Komplexität und Bewertbarkeit.

Allfällige Schärfungen, Ausführungen, Umformulierungen fordert er über den **Valid-Dialog** auf PkOrg ein.

Er kann erst mit der Arbeit beginnen wenn der VF die Aufgabenstellung signiert hat.



Zusammenarbeit VF – ValidExperte - Experte

VF definiert und formuliert Aufgabe

Validexperte prüft auf Qualität und Bewertbarkeit

Hauptexperte gibt Aufgabe frei

Rollen können im PkOrg ausgelesen werden



Terminfindung VF – Kandidat - Experte

Definieren Sie frühzeitig den Termin, an dem die VPA stattfinden soll.



Kandidat/in	Arbeitsschritte	Beteiligte Personen
Kandidat IFF ICT Fachfrau / Fachmann	 ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	BB VF HEX NEX VEX

Kandidat IFF

kandidat.iff@irgendwo.ag
 0791111111
 Firma zum PkOrg zeigen
 Firmenstrasse 1
8000 Zürich

Person simulieren
PA ins nächste Jahr übernehmen
Dossier als Zip herunterladen
Profil

Kandidat IFF
ICT Fachfrau / Fachmann



BEOBACHTUNGSPROTOKOLL

Die Arbeitsweise des/r Kandidaten/in muss vom Expert/in **stichwortartig protokolliert** sein. Ebenfalls allfällige Hilfeleistung.

Das Protokoll wird abschliessend im Dokumentenpool des/r Kandidaten/in platziert.

Auch die Vorgesetzte Fachperson sollte dies tun.



Teilaufgaben erledigen

Die/Der Kandidat/in muss sämtliche Teilaufgaben korrekt lösen und sollte die Arbeit Stichwortartig **protokollieren** (Stichwort: Beweisbarkeit).

Sie/Er darf Hilfe einverlangen, wie dies auch bei einer Fachperson hie und da passieren kann.



ANWESENHEIT DES/DER EXPERTIN

Das Expertenteam ist den ganzen Tag bei der/dem Kandidaten/in dabei. Sie können auch ohne Teilnahme der Vorgesetzten Fachperson die Arbeiten beobachten.

BESUCH DES/DER ZWEITEXPERTIN

Kann auch nur Stundenweise anwesend sein.





Tasklist:

Abgabe der einzelnen Teilaufgaben

«Präsentieren» / «Fachgespräch»



Sobald eine Teilaufgabe fertig gestellt ist

Der Kandidat zeigt dem Experten seine Lösung und gibt die dazugehörigen Dokumente und das momentane Journal dazu auf PkOrg ab.

Der Experte kann ein kurzes Gespräch zur Lösung der Aufgabe führen (klären der Tiefe des Fachwissens).



Wichtigkeit der Dokumentationen

An der Notenkonferenz sind nur die Dokumente (Planung, Journal und Lösungsdokument) und die Protokolle der Experten und der VF vorhanden. Auf Grund dieser Dokumente wird Ihre definitive Bewertung gemacht.



BEWERTUNG IM PKORG

Das Expertenteam bewertet die Arbeit aufgrund der gezeigten Lösung, der abgegebenen Dokumente und des Fachgespräches.

Die VF gibt keine Bewertung auf PkOrg ab. Falls die VF anwesend ist, kann diese bei der Bewertung zu Rate gezogen werden.



Tasklist:

Abgabe der Dokumentationen zu den einzelnen Teilaufgaben «Präsentatieren» / «Fachgespräch»



**8 Abgaben sind zu tätigen!
Mindestens 8 Dokumente.**

Durchführung

Installation, Inbetriebnahme und Wartung von ICT-Benutzerendgeräten

☒ A3 Funktionstests durchführen und auswerten

Datei wählen (<50MB)

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

Datei wählen (<50MB)

Sicherstellen des Betriebs von vernetzten ICT-Benutzerendgeräten

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

Datei wählen (<50MB)

☒ B3 Die Sicherheit von ICT-Benutzerendgeräten gewährleisten

Datei wählen (<50MB)

Unterstützen der Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln

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

Datei wählen (<50MB)

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

Datei wählen (<50MB)

Abwickeln von ICT-Supportarbeiten

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

Datei wählen (<50MB)

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

Datei wählen (<50MB)

☐ Durchführung signieren

Zwischenspeichern



VPA

Themensuche

Aus Kandidaten-Sicht



- ☉ Welche Arbeiten haben Sie in den letzten 6 bis 12 Monaten gemacht?
- ☉ Welche Arbeiten sind für die nächsten 2-3 Monate geplant?
- ☉ Was sind Ihre Stärken, welche auch in einer anderen Abteilung gefragt sein könnten?
- ☉ Welche Produkte und Methoden kennen Sie wie gut und bis in welches Detail?

Im Januar hat der/die Lernende noch ca. 1 bis 4 Monate Zeit, sich in etwas Neues einzuarbeiten, sich in ein Gebiet/Produkt zu vertiefen.

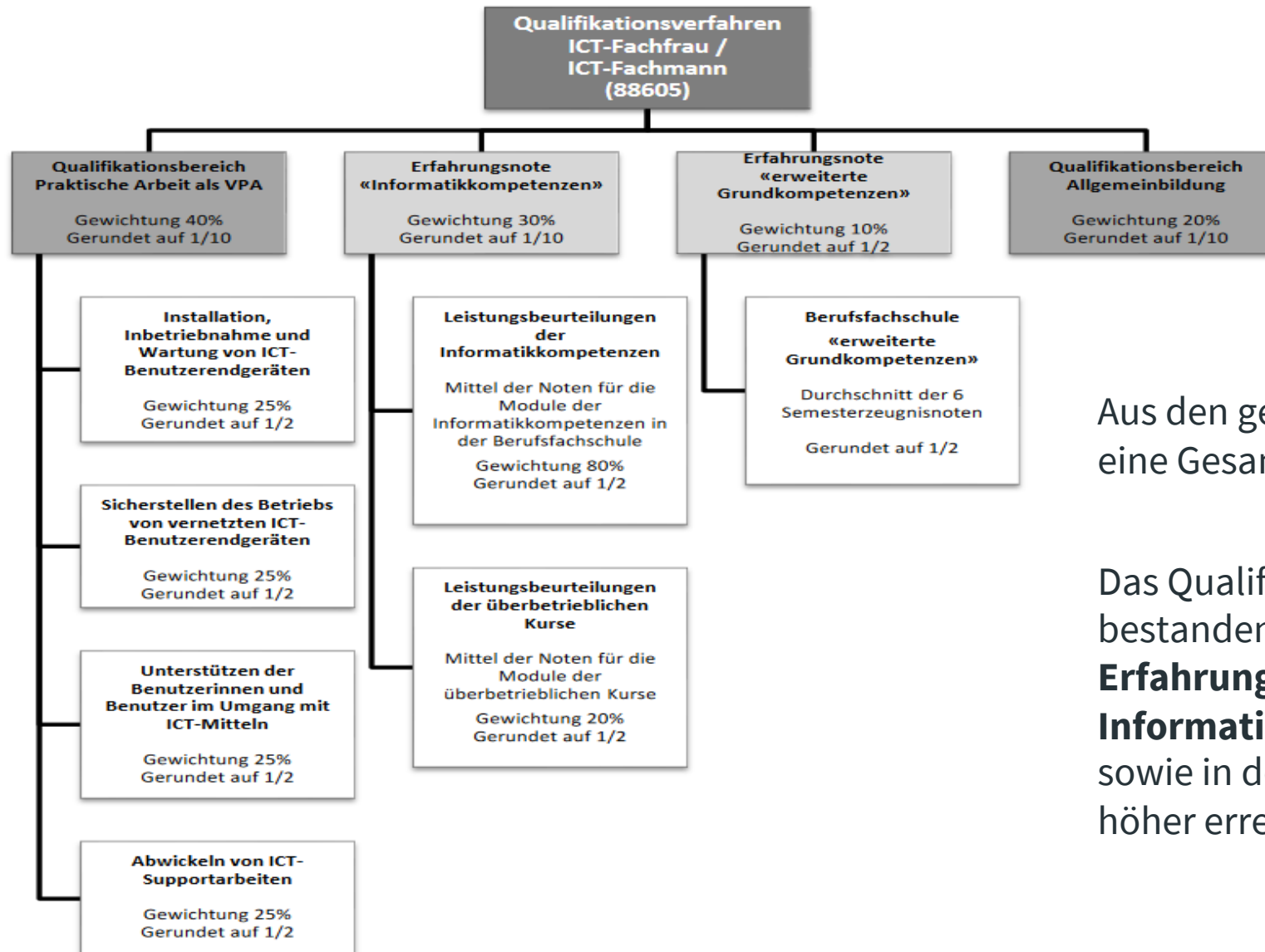
- ◎ Die vorgesetzte Fachkraft formuliert die Aufgabe
- ◎ Der/die Lernende darf die Aufgabe **nicht** vor dem Ausführungstag kennen!
(Ein zuwiderhandeln kann zum Ausschluss vom QV führen)
- ◎ Keine repetitiven Arbeiten, keine Gruppenarbeit
- ◎ Keine reinen Konzeptarbeiten → PRAKTISCHE Prüfung
- ◎ Messbare Formulierung der Aufgabenstellung

- ◎ **Für die Validierung ist wichtig:**
 - ◎ Konkrete und vollständige Formulierungen
 - ◎ Messbare Lösungen der Teilaufgaben
 - ◎ Ungefähre Zeitplanung in Viertelstunden-Schritten in Aufgabenstellung hinterlegen. Diese sind für die Kandidaten nicht sichtbar.
Eventuell im Dokumentenpool Erläuterung dazu ablegen
(**NICHT** für Kandidat/Kandidatin sichtbar)

Bewertungs- kriterien

Gemäss dem
Bewertungsraster
von ICT-
Berufsbildung
Schweiz





Aus den gewichteten Fachnoten wird eine Gesamtnote gebildet.

Das Qualifikationsverfahren ist bestanden, wenn sowohl bei den **Erfahrungsnoten** der **Informatikkompetenzen**, bei der **VPA**, sowie in der **Gesamtnote** eine 4.0 oder höher erreicht wird.



Hilfreiche Links

Informationen genereller Natur

<https://www.pk19.ch/ict-fachmann-ict-fachfrau-efz/>

Anleitung PkOrg Informatikfachmann /-frau EFZ:

<https://youtu.be/15ACv0I8WSQ>

PkOrg Handy-Applikation

<https://youtu.be/cz0HANF0Gfs>

Erster Einstieg in PkOrg als Kandidat/in

https://www.youtube.com/watch?v=T9A__0C--us

Erster Einstieg in PkOrg als Berufsbildner/in

https://www.youtube.com/watch?v=u7FCk2O_vfE

Chefexperte ICT-Fachmann /-frau

Mail to: cex-iff@pk19.ch

**Danke für Ihre aktive Mitarbeit zum Erfolg
Ihrer Kandidatin / Ihres Kandidaten!**

