

Qualifikationsprofil Informatikpraktiker/in EBA

Berufsnummer 47116

Bildungsverordnung Informatikpraktiker/in EBA vom 14. September 2010

Inhalt

- I. Berufsbild
- II. Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen
- III. Anforderungsniveau des Berufes

I. Berufsbild

Arbeitsgebiet

Das Berufs- und Arbeitsfeld der Informatikpraktiker/innen umfasst die Installation von Arbeitsplatzsystemen, die Anleitung der Benutzer/innen im Umgang mit diesen, dem Support von Benutzer/innen und Kund/innen, der Pflege von Internet-Sites nach Vorgaben und mit der Administration im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten. Ihre Kund/innen sind je nach Ausrichtung der ausbildenden Firma innerbetrieblich, im Laden oder extern. Sie betreuen diese Kund/innen selbstständig oder in Zusammenarbeit mit einer anderen Fachperson. In der Regel arbeiten sie in einem Kleinteam.

Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen

Die Ausbildung Informatikpraktiker/in EBA soll im Umfeld von Informatikdienstleistungen zu folgenden Tätigkeiten befähigen:

- Sie sind in der Lage, Standardinstallationen und Wartungen von IT-Arbeitsplätzen und Peripheriegeräten selbstständig nach Checkliste und Vorgabe vorzunehmen.
- Sie sind fähig, einfache Fehler an IT-Arbeitsplätzen und Peripheriegeräten zu beheben.
- Sie beraten ihre Kundschaft.
- Sie pflegen Webseiten und sind verantwortlich, dass stets die aktuellen Daten und Dokumente aufgeschaltet sind.
- Sie verfügen über ein solides Informatikgrundwissen, arbeiten zuverlässig, systematisch und umweltbewusst. Zudem sind sie kontaktfreudig und dienstleistungsorientiert und können gut auf die Bedürfnisse ihrer Kundschaft eingehen.

Berufsausübung

In der Regel arbeiten Informatikpraktiker/innen in der Informatik-„Werkstatt“ oder bei den bestellenden Kund/innen. Informatikpraktiker/innen EBA arbeiten in einem Teilgebiet der Informatiker/innen mit Schwerpunkt Support. Je nach Betrieb werden sie mit letzteren eng zusammenarbeiten.

Bedeutung des Berufes für Gesellschaft, Wirtschaft und Kultur

Für viele Unternehmen sind der reibungslose Betrieb ihrer Informatik-Arbeitsplätze und die kompetente Unterstützung der Benutzer/innen von existenzieller Bedeutung. Mit guter Qualität ihrer Arbeit sorgen Informatikpraktiker/innen dafür, dass Berufsleute an den Informatikmitteln problemlos und bei Bedarf gut unterstützt und effizient arbeiten können. Informatikpraktiker/innen sind die Aussendienst-Mitarbeitenden der Benutzer/innen – sie sind entsprechend auch das Etikett der Informatikabteilung.

II. Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen

Handlungskompetenzbereiche		Berufliche Handlungskompetenzen					
A	IT-Arbeitsplätze einrichten, bereitstellen und unterhalten	A1 Einen PC mit Hilfe einer Anleitung zusammenbauen und/oder umrüsten	A2 Betriebssysteme, Anwendungssoftware und Standard-Updates nach Vorgabe installieren und konfigurieren	A3 Sicherheitstools selbstständig in Betrieb nehmen und konfigurieren	A4 Systemtests nach Vorgabe systematisch durchführen und einfache Fehler selbstständig beheben	A5 IT-Arbeitsplätze nach ergonomischen Vorgaben selbstständig einrichten	A6 Peripheriegeräte den Kundenbedürfnissen und/oder den betrieblichen Vorgaben entsprechend installieren und in Betrieb nehmen
		A7 Updates, Wartungsaufgaben und Datensicherung regelmässig durchführen	A8 Bei Bedarf Umzüge oder Neueinrichtungen von IT-Arbeitsplätzen und Clientinstallationen gemäss Planung vornehmen				
B	Arbeitsstationen in interne und externe Netze einbinden	B1 Einfache Netzwerkverbindungen nach Vorgabe aufbauen	B2 Arbeitsstationen und Peripheriegeräte in ein bestehendes Netzwerk selbstständig einbauen				
C	Internet-Dienste installieren und den Internet-Auftritt nach Vorgaben pflegen	C1 StandardInternetdienste und andere Kommunikationseinrichtungen zuverlässig betreuen	C2 Inhalte einer Website mit Hilfe eines CMS oder anderen Tools nach Vorgaben pflegen				
D	Benutzerinnen und Benutzer und Kundinnen und Kunden unterstützen	D1 Supportanfragen von Seiten der Kunden entgegen nehmen und selbstständig bearbeiten oder entsprechend weiterleiten	D2 Aufträge für zu erbringende Dienstleistungen für den Kunden aufnehmen und selbstständig bearbeiten oder entsprechend weiterleiten	D3 Benutzer fachkundig und verständlich einführen und unterstützen	D4 Verantwortungsvoll mit Kundendaten umgehen		
E	In Bestellwesen und Administration mitwirken	E1 Arbeitsrapporte selbstständig und zuverlässig erstellen	E2 Material gemäss internen Richtlinien selbstständig bewirtschaften	E3 Systemkonfiguration und -dokumentation selbstständig nachführen			

III. Anforderungsniveau des Berufes

Das Anforderungsniveau des Berufes ist im Bildungsplan (Teil A, Handlungskompetenzen) im Rahmen von Taxonomiestufen (K1 – K6) bei den Leistungszielen detailliert festgehalten.

Genehmigung und Inkrafttreten

Das vorliegende Qualifikationsprofil tritt am 1. Januar 2011 in Kraft.

Zürich, 14. September 2010

ICT Berufsbildung Schweiz

Präsident

Vizepräsident

Dr. Andreas Kaelin

Alfred Breu

Das Qualifikationsprofil für den Beruf Informatikpraktikerin EBA / Informatikpraktiker EBA vom 14. September 2010 wird durch das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie genehmigt.

Bern, 14. September 2010

BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE

Der Leiter des Leistungsbereichs Berufsbildung

Hugo Barmettler