



Modulidentifikation

Modulnummer	214
Titel	Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren

Kompetenz	Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit Informatikmitteln instruieren und unterstützen.
-----------	--

Handlungsziele	1 Kurzanleitung oder Checkliste mit Regeln, Hinweisen und Vorschriften für den Umgang mit Informatikmitteln (Systemzugang, System- und Programmbedienung, Sicherheit, Datenschutz usw.) erstellen. 2 Qualität (Klarheit, Verständlichkeit, Nachvollziehbarkeit, usw.) der Kurzanleitung/Checkliste und Instruktion durch persönliche Reflexion und das Einholen von Rückmeldungen verbessern. 3 Benutzerinnen und Benutzern Regeln und Hinweise für die Anwendung der Funktionen der Informatikmittel anwendergerecht erläutern und schrittweise anleiten. 4 Benutzerinnen und Benutzern Sicherheitsstandards und Sicherheitsvorschriften erläutern und zum verantwortungsbewusstem Umgang mit Informationen und Informatikmitteln anleiten. 5 Mit geeigneten Massnahmen den Erfolg einer Instruktion überprüfen und Anliegen aufnehmen.
----------------	--

Kompetenzfeld	Service Management
Objekt	...
Niveau	2
Voraussetzungen	keine
Anzahl Lektionen	40
Anerkennung	Eidg. Fähigkeitszeugnis

Modulversion	3.00
--------------	------



Handlungsnotwendige Kenntnisse

Modulnummer	214
Titel	Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren

Kompetenz	Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit Informatikmitteln instruieren und unterstützen.
-----------	--

Handlungsnotwendige Kenntnisse

- 1.1 Kennt prinzipielle Unterschiede zwischen einer Benutzerinstruktion und dem Support der Benutzer bei Problemen.
- 1.2 Kennt den Umgang mit Informatikmitteln am Arbeitsplatz (zB. Systemzugang, System- und Programmbedienung, Sicherheit, Datenschutz).
- 1.3 Kennt die Strukturen, die der Orientierung in einer Benutzeranleitung dienen (zB. thematische Gliederung, Inhaltsverzeichnis, FAQ).
- 1.4 Kennt Methoden die Benutzer/innen das Selbststudium im Umgang mit Informatikmitteln ermöglichen
- 2.1 Kennt Fragetechniken (zB. offene Fragen, geschlossene Fragen) und welche Arten von Rückmeldungen (zB. allg. Einstufungen der Qualität, Hinweise auf Verbesserungspotentiale) sich damit einholen lassen, resp. wie sich diese für den Verbesserungsprozess einsetzen lassen.
- 3.1 Kennt die wichtigsten Regeln, die bei der Benutzerinstruktion einzuhalten sind (zB. Sprechgeschwindigkeit, Blickkontakt, wichtige Schritte visualisieren, Fachbegriffe umschreiben, einfache Sätze, strukturiertes Vorgehen).
- 4.1 Kennt die grundlegenden Bereiche der Informationssicherheit, des Datenschutz, verbreitetes Verhalten von Benutzerinnen und Benutzern (zB. Öffnen von E-Mail-Anhängen unbekannter Sender, Bekanntgabe von Passwörtern, Herunterladen von Daten aus nicht bekannten Quellen im Internet) und die häufigsten Gefahrenquellen (zB. Viren, Hacker, Social Engineering)..
- 4.2 Kennt Möglichkeiten, um Benutzerinnen und Benutzer für ein sicherheitskonformes Verhalten zu sensibilisieren (zB. schrittweises Aufzeigen der Konsequenzen aus einem Fehlverhalten, für die eigene Person und den Betrieb).
- 4.3 Kennt die Bedeutung der Vorbildfunktion in diesem Bereich.
- 5.1 Kennt Vorgehensweisen, um Benutzerinnen und Benutzern auf eine zuvorkommende Art bei der Ausübung ihrer Tätigkeit zu überprüfen (zB. Aufforderung ein weiteres Beispiel selber



ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale

durchzuführen, Aufforderung eine Aktion
einmal durchzuspielen, Schritte erklären lassen etc.). noch

Kompetenzfeld	Service Management
Objekt	...
Niveau	2
Voraussetzungen	keine
Anzahl Lektionen	40
Anerkennung	Eidg. Fähigkeitszeugnis

Modulversion	3.00
--------------	------