

Bewertung IFF

Die Bewertung erfolgt mit einer Handlungskompetenzmatrix. Ziel ist, dass Lernende in den meisten Handlungskompetenzen das Level **Intermediate** erreichen.

Nicht erreicht (0 Punkte) bedeutet, dass der Auftrag vorhanden war, aber kein brauchbares Resultat erreicht wurde oder nichts abgegeben wurde.

Beginner (1 Punkt) bedeutet, dass eine grundlegende Lösung vorhanden ist. Dieses Niveau kann auch erreicht werden, wenn die Lösung mit starker Hilfe, mit Vorlagen, mit anderen Lernenden oder mit KI erarbeitet wurde, ohne dass eine vertiefte eigene Auseinandersetzung sichtbar ist.

Intermediate (2 Punkte) bedeutet, dass die Lernenden die Aufgabe selbstständig, nachvollziehbar und praxistauglich lösen können.

Advanced (3 Punkte) bedeutet, dass die Lernenden die Aufgabe sicher, reflektiert und über die Mindestanforderung hinaus lösen und ihr Vorgehen begründen können.

Weggelassen (zählt nicht) bedeutet, dass die Aufgabe für die Lernenden nicht erwartet wird oder aus anderen Gründen weggelassen wurde.

Kompetenz	Beginner	Intermediate	Advanced	Weggelassen
Kommunikation mit Kundinnen und Kunden	Kann ein einfaches Gespräch führen oder einen Gesprächsleitfaden mit Hilfe, Vorlage oder KI erstellen. Die wichtigsten Gesprächsteile sind vorhanden, aber die Gesprächsführung ist noch wenig sicher oder wenig vertieft.	Führt ein Supportgespräch strukturiert, freundlich und zielgerichtet. Stellt passende Rückfragen, fasst das Problem zusammen und nennt klare nächste Schritte.	Führt Gespräche auch in schwierigen Situationen ruhig und professionell. Passt Ton, Detailgrad und Vorgehen sicher an die Kundin oder den Kunden an und kann die eigene Gesprächsstrategie begründen.	

Kompetenz	Beginner	Intermediate	Advanced	Weggelassen
Informationen sicher weitergeben	Erkennt offensichtliche vertrauliche Informationen und kann mit Hilfe oder KI einfache Regeln zur Informationssweitergabe formulieren. Die Begründungen bleiben teilweise allgemein.	Unterscheidet öffentliche, interne und vertrauliche Informationen zuverlässig. Gibt nur notwendige Informationen weiter und hält bei Unsicherheit Rücksprache.	Beurteilt auch unklare Situationen sicher. Formuliert kundenfreundliche Antworten ohne sensible Details und erklärt, warum bestimmte Informationen nicht weitergegeben werden dürfen.	
PC in Betrieb nehmen	Erstellt mit Anleitung, Vorlage oder KI eine einfache Checkliste zur Inbetriebnahme. Grundbegriffe wie Image, Sysprep und PowerShell werden genannt, aber noch nicht sicher erklärt.	Beschreibt die Inbetriebnahme eines PCs vollständig und nachvollziehbar. Erklärt Image und Sysprep korrekt und nutzt einfache PowerShell-Befehle zur Kontrolle.	Erkennt Risiken und Abhängigkeiten bei der Inbetriebnahme. Prüft systematisch, dokumentiert sauber und kann Abweichungen oder Fehler begründet eskalieren.	
Fehlersuche bei Geräten und Arbeitsplätzen	Kann mit Hilfe oder KI einen einfachen Diagnoseablauf erstellen. Einzelne Prüfschritte sind vorhanden, aber Eingrenzung und Begründung sind noch lückenhaft.	Geht bei Störungen systematisch vor. Grenzt ein, ob eine Person, ein Raum oder ein Gebäude betroffen ist, dokumentiert Prüfungen und leitet sinnvolle nächste Schritte ab.	Analysiert komplexere Störungen strukturiert und priorisiert Prüfungen nach Wahrscheinlichkeit und Auswirkung. Trennt Beobachtungen, Vermutungen und bestätigte Ursachen konsequent.	

Kompetenz	Beginner	Intermediate	Advanced	Weggelassen
Unterstützung bei Office und Teams	Kann mit Anleitung oder KI einfache Hilfestellungen zu Office oder Teams formulieren. Typische Probleme wie falsche Accounts werden erkannt, aber noch nicht sicher eingegrenzt.	Unterstützt Kundinnen und Kunden verständlich bei Office- und Teams-Problemen. Prüft Accounts, Anmeldung, Browser oder App und erklärt passende nächste Schritte.	Erkennt wiederkehrende Muster und kann zwischen Bedienproblem, Kontoproblem, Berechtigung und Dienststörung unterscheiden. Erstellt klare Anleitungen, die auch andere verwenden können.	
Verständlich erklären und dokumentieren	Kann eine technische Erklärung mit Hilfe, Vorlage oder KI vereinfachen. Die Erklärung ist grundsätzlich verständlich, enthält aber noch unnötige Fachbegriffe oder unklare Schritte.	Erklärt technische Sachverhalte einfach, adressatengerecht und bei Bedarf auf Hochdeutsch. Nutzt Skizzen, Screenshots oder kurze Notizen sinnvoll und achtet auf Datenschutz.	Erklärt auch komplexere Situationen sicher und wählt bewusst die passende Darstellungsform. Dokumentiert so, dass Kundinnen, Kunden und andere ICT-Fachpersonen den Ablauf nachvollziehen können.	

Punkteübersicht

Bewertung	Anzahl	Punkte	Totalpunkte
Nicht erreicht		0	
Beginner		1	
Intermediate		2	
Advanced		3	
Total erreichte Punkte	X	X	
Total Mögliche Punkte	6	3	18
Weggelassen		-3	

Berechnung

$$\text{Note} = ((\text{Erreichte Punkte} * 5) / (\text{Mögliche Punkte} - \text{Weggelassene Punkte}) + 1$$

Zielniveaus

Das erwartete Zielniveau für dieses Modul ist **Intermediate**.

Eine Bewertung mit **Beginner** ist ausreichend für eine grundlegende Bearbeitung, zeigt aber, dass noch Unterstützung oder Vertiefung nötig ist.

Eine Bewertung mit **Advanced** zeigt, dass die Lernenden die Handlungskompetenz nicht nur anwenden, sondern auch erklären, anpassen und in neuen Situationen übertragen können.