



## Modulidentifikation

Modulnummer	436	
Titel	Dokumentation erstellen und Kunden im Umgang mit GKM-System instruieren	
Kompetenz	Erstellt und pflegt Anlagendokumentationen und Bedienungsanleitungen für GKM-Systeme. Instruiert verschiedene Kunden im Umgang mit GKM-Systemen.	
Handlungsziele	1.	Trägt die notwendigen Informationen und Daten für eine neue oder bestehende Anlagendokumentation zusammen und hält diese übersichtlich fest.
	2.	Archiviert eine Dokumentation gemäss den internen Vorgaben korrekt versioniert inkl. aller relevanten Daten.
	3.	Erstellt eine sinnvoll strukturierte und zielgruppengerechte Anleitung.
	4.	Gestaltet eine Instruktion mit allen nötigen Angaben und führt diese eigenständig durch.
Kompetenzfeld	Service Management	
Objekt	Selbständige Instruktion von Kunden und Mitarbeitenden eines einfachen GKM-Systems.	
Nachweis	--	
Lehrjahr	2	
Niveau		
Voraussetzungen	--	
Arbeitsaufwand	40	
Lektionen		
Anerkennung	EFZ	
Handlungskompetenzen	e1: Anlagendokumentationen für GKM-Systeme erstellen und pflegen.	
Gebäudeinformatiker/in	e2: Bedienungsanleitungen für GKM-Systeme erstellen.	
EFZ	f3: Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitende im Einsatz von GKM-Systemen verschiedener Anbieter instruieren.	



## Handlungsnotwendige Kenntnisse

Handlungsnotwendige Kenntnisse beschreiben Wissen, das die kompetente Ausführung der Handlungen eines Moduls unterstützt. Diese Kenntnisse dienen der Orientierung und sind nicht abschliessend definiert. Die daraus folgende Konkretisierung der Lernziele und das Festlegen des Lernwegs für den Kompetenzerwerb sind Sache der Bildungsanbieter.

Modulnummer		<b>436</b>	
Titel		<b>Dokumentation erstellen und Kunden im Umgang mit GKM-System instruieren</b>	
Kompetenzfeld		Service Management	
Handlungsziele und handlungsnotwendige Kenntnisse	1	1.1	Kennt die Strukturen, die der Orientierung in einer Anleitung/Anlagedokumentation dienen (z.B. thematische Gliederung, Inhaltsverzeichnis, FAQ).
		1.2	Kennt den Einsatzbereich verschiedener Informatikmitteln am Arbeitsplatz zur Darstellung und Visualisierung (z.B. Präsentations- und Visualisierungstools).
	2	2.1	Kennt die wichtigsten Regeln zur Verwaltung der Versionierung (z.B. Softwareversion, Dokumentenversion, Lizenzstand).
		2.2	Kennt die verschiedenen Formen von Datenablagemöglichkeiten (z.B. Cloud, On-Premise).
	3	3.1	Kennt die Elemente einer Bedienungsanleitung mit den einzelnen Handlungsschritten und möglichen Herausforderungen.
		3.2	Kennt prinzipielle Unterschiede der zielgruppengerechten Anleitungsvarianten (z.B. Laie, geübter Anwender).
	4	4.1	Kennt die wichtigsten Regeln (Verhalten und Inhalt), die bei der Benutzerinstruktion einzuhalten sind (z.B. Sprechgeschwindigkeit, Blickkontakt, wichtige Schritte visualisieren, Fachbegriffe umschreiben, einfache Sätze, strukturiertes Vorgehen).
		4.2	Kennt Feedback-Methoden (z.B. offene oder geschlossene Fragen, allg. Einstufungen der Qualität) um den Arbeitsprozess kontinuierlich zu verbessern.
		4.3	Kennt Methoden der Selbstreflexion zur kontinuierlichen Verbesserung der Arbeitsqualität.