



Landelijke Kwalificaties MBO

Sector: Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Branche: Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Beroepengroep: Medewerker beheer ICT

Versie 2007-2008

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Deel A: Beeld van de beroepengroep	5
Deel B: De kwalificaties	7
1. Inleiding.....	7
2. Algemene informatie	7
2.1 Colofon	7
2.2 Formele vereisten.....	8
2.3 Typering Beroepengroep.....	9
2.4 Loopbaanperspectief.....	10
2.5 Trends en innovaties	11
3. Overzicht van het kwalificatiedossier	13
4. Beschrijving van de uitstromen	14
4.1 Medewerker beheer ICT.....	15
5. Beschrijving van de kerntaken	17
5.1 Kerntaak 1 Installeren van hard- en software	17
5.2 Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software.....	19
5.3 Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers.....	20
6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices	21
6.1 Proces-competentie-matrix Installeren van hard- en software.....	22
6.2 Proces-competentie-matrix Onderhouden en beheren van hard- en software.....	23
6.2 Proces-competentie-matrix Ondersteunen van systeemgebruikers	24
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	25
1. Inleiding.....	25
2. Medewerker beheer ICT	25
3. Certificeerbare eenheden	45
Deel D: Verantwoording	46
1. Inleiding.....	46
2. Proces- en inhoudsinformatie	46
2.1 Betrokkenen	46
2.2 Verwantschap.....	47
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier.....	48
2.4 Discussiepunten	49
3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	51

Deel A: Beeld van de beroepsgroep

Wat doet een medewerker beheer ICT?

Het werk van een medewerker beheer ICT bestaat uit drie kerntaken:

1. Hij assembleert, installeert en configureert informatie- en communicatiesystemen in stand-alone situaties en binnen een netwerkgeving. Ook verzorgt hij de aanleg van de complete bekabelingsinfrastructuur in een pand en sluit hij alles aan. Verder weet hij ook hoe hij de bekabeling in een patchkast moet afmonteren.
2. Omdat de medewerker beheer ICT mede verantwoordelijk is voor de continuïteit van het informatie- en communicatiesysteem onderhoudt en test hij de diverse onderdelen van het systeem. Zo voorkomt hij (ver)storingen. Wanneer er desondanks toch nog storingen optreden, dan lokaliseert hij die zo snel mogelijk. Vervolgens achterhaalt hij de oorzaak van de (ver)storing en lost hij het probleem op. Als het nodig is demonteert en test hij systemen of componenten. Natuurlijk legt hij alle storingen, oplossingen en verrichte werkzaamheden vast.
3. De medewerker beheer ICT ondersteunt de gebruikers van het informatie- en communicatiesysteem bij het dagelijks gebruik ervan. Hij licht de werking van het systeem niet alleen mondeling toe, maar schrijft ook instructies/handleidingen. Natuurlijk zorgt hij er altijd voor dat zijn uitleg toegespitst is op de gebruiker. De medewerker beheer ICT moet in staat zijn om allerlei incidentmeldingen van gebruikers te behandelen, de juiste prioriteiten te stellen en alle meldingen te registreren, analyseren en op te lossen.

Waar werkt een medewerker beheer ICT?

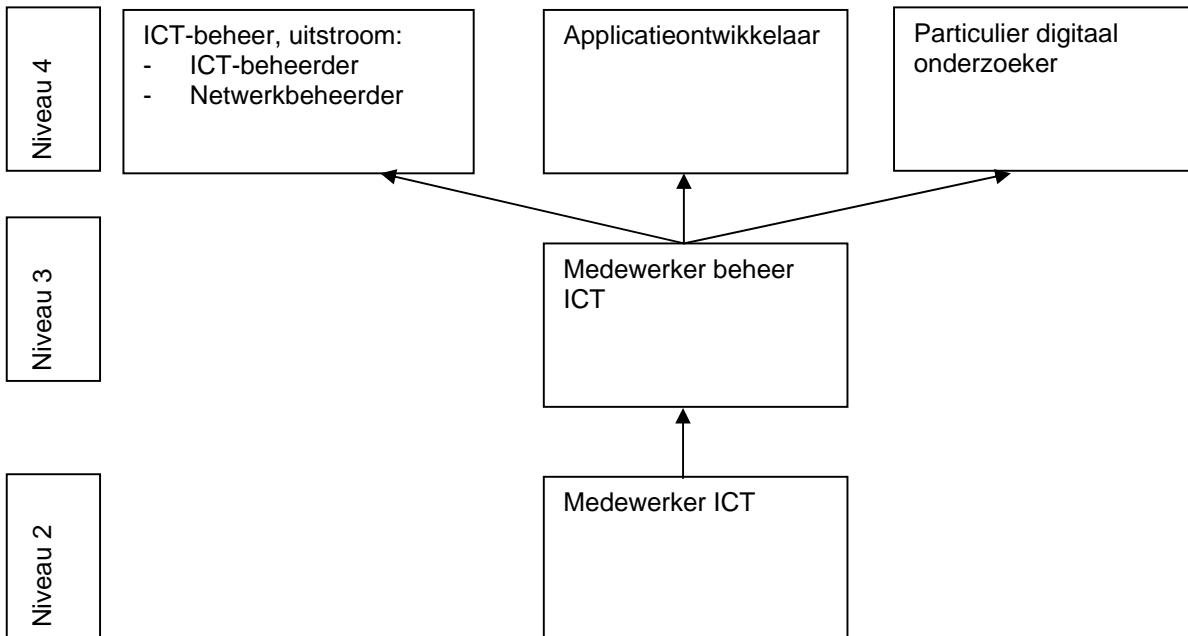
Een medewerker beheer ICT werkt bij of voor bedrijven die gebruik maken van informatie- en/of communicatiesystemen. In principe kan hij dus werkzaam zijn bij elke organisatie waar gebruik gemaakt wordt van computers en/of telefoon. Veelal werkt heeft hij een baan op de ICT-afdeling binnen een organisatie. Ook komt het voor dat hij bij een organisatie gedetacheerd wordt vanuit een ICT-dienstverlenend bedrijf.

Wat moet een medewerker beheer ICT kunnen?

Een medewerker beheer ICT weet natuurlijk veel van computers, netwerken, bekabeling en telefonie. Daarnaast vindt hij kwaliteit heel belangrijk, tenslotte is hij er deels verantwoordelijk voor dat alles werkt en dat de systeemgebruikers nergens last van hebben. Een medewerker beheer ICT moet dan ook nauwkeurig kunnen werken. En, niet onbelangrijk, hij moet met druk om kunnen gaan. Mocht er onverwachts toch een storing optreden, dan moet de medewerker beheer ICT snel tot actie kunnen overgaan, de juiste prioriteiten stellen en onverstoord doorwerken aan het probleem totdat het probleem is opgelost. En dat kan best stressvol zijn wanneer alle gebruikers blijven bellen dat zij problemen met het systeem hebben. Naast het omgaan met techniek, komt de medewerker regelmatig in contact met gebruikers. Hij moet dus goed kunnen luisteren naar en communiceren met de gebruiker.

Kwalificaties in beeld

De medewerker beheer ICT verhoudt zich als volgt tot andere, aansluitende kwalificaties:



Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Medewerker beheer ICT. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

I Medewerker beheer ICT

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO en Kenteq, samenwerkend in het Loket MBO ICT
Ontwikkeld door	Kenniscentrum ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie, Kenniscentrum Kenteq, afdeling kwalificatiestructuur, in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs
Verantwoording	Vastgesteld door het bestuur van ECABO op het advies van de Paritaire commissies beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO en Kenteq, op 14 december 2006, te Amersfoort

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Medewerker beheer ICT, niveau 3
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> - de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) - WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) - WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Niet van toepassing
Wettelijke beroepsvereisten	<input checked="" type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> ja
Branche vereisten	<input checked="" type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> ja
Bron- en referentiedocumenten	<ul style="list-style-type: none"> - In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands (juni 2004). - Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap (september 2006). De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl - De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier: <ul style="list-style-type: none"> - ICT-medewerker (9 februari 2004) - Medewerker telecom (9 februari 2004)

2.3 Typering Beroepengroep

De medewerker beheer ICT is werkzaam in de sector ICT. Hij werkt bij ICT-dienstverlenende bedrijven of op de ICT-afdeling van andere bedrijven. Hij is verantwoordelijk voor de continuïteit van het informatiesysteem of delen daarvan.

De medewerker beheer ICT is primair bezig met het assembleren, installeren en configureren van systemen in stand-alone situaties en binnen een netwerkomgeving alsmede met de aanleg van de gehele bekabelingsinfrastructuur in een pand. Hij krijgt daarbij te maken met telefoon-, fax-, beveiligings- en signaalinstallaties, netwerken en computer(rand)apparatuur.

De medewerker beheer ICT ondersteunt de gebruikers van het informatiesysteem bij de dagelijkse toepassingsmogelijkheden van het systeem. Daartoe geeft hij mondelinge instructie en schrijft hij instructies/handleidingen. Hij houdt daarbij rekening met de werkzaamheden van de gebruiker. De medewerker beheer ICT rapporteert aan zijn direct leidinggevende.

De medewerker beheer ICT dient oog te hebben voor de gevolgen van innovaties voor zijn beheerwerkzaamheden.

De medewerker beheer ICT stelt zich klantgericht, proactief, kritisch en flexibel op. Hij kan goed samenwerken, werkt nauwkeurig, heeft doorzettingsvermogen en kan goed omgaan met tijdsdruk. Daarnaast kan hij werken volgens kwaliteitscriteria en procedures. Tenslotte is hij er zich van bewust dat hij een voorbeeldfunctie heeft ten opzichte van de eindgebruikers.

2.4 Loopbaanperspectief

De loopbaanmogelijkheden voor de medewerker beheer ICT zijn veelzijdig. De meest voorkomende carrièrestappen gaan in de richting van een functie als ICT-beheerder, netwerkbeheerder, applicatiebeheerder, applicatieontwikkelaar of telecom/ICT-engineer.

Voor wat betreft het studieloopbaanperspectief geldt dat een gediplomeerd medewerker beheer ICT rechtstreeks toegang heeft tot mbo-opleidingen op niveau 4. De meest logische mbo-opleidingen om naar door te stromen zijn de opleidingen Netwerkbeheerder, Applicatieontwikkelaar en ICT-beheerder.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en Beroepspraktijkvorming	<p>De beschikbaarheid van BPV-plaatsen heeft betrekking op zowel de kwantiteit als de kwaliteit.</p> <p>Sinds de invoering van de WEB zijn de activiteiten er vooral op gericht te zorgen voor voldoende BPV-plaatsen. Deze zijn opgenomen in het bedrijvenregister. Het bedrijvenregister is te raadplegen via www.ecabo.nl en www.kenteq.nl.</p> <p>Volgens het laatste arbeidsmarktonderzoek, Monitor arbeidsmarkt en beroepsonderwijs 2005 - 2006 (ECABO) van 1 oktober 2005 zijn er landelijk gezien in kwantitatieve zin voldoende bedrijven beschikbaar.</p> <p>Door de invoering van competentiegericht onderwijs zal in kwalitatieve zin meer van leerbedrijven verwacht worden. In de examenpraktijk zal de betrokkenheid van leerbedrijven toenemen bij de beoordeling van de deelnemer. De komende jaren zal dan ook de kwaliteit centraal staan in de accreditatie en beoordeling van leerbedrijven.</p> <p>Binnen de Marktmonitor 2005 blijkt het aantal bedrijven dat de komende 5 jaar een toename verwacht in de werkgelegenheid groter te zijn dan het aantal bedrijven dat een daling verwacht. Net zoals vorig jaar blijkt de verwachte toename in aantal werknemers zich vooral voor te doen in kleine bedrijven (tot 10 werknemers) en de daling vooral in grote bedrijven. Voor de gediplomeerden van de opleiding Medewerker beheer ICT zijn desondanks de vooruitzichten minder gunstig. De reden hiervoor is, dat het grote aanbod van MBO-gekwalificeerde ICT-ers van deze opleiding de komende jaren naar verwachting de vraag zal overtreffen. De arbeidsmarktperspectieven voor deze opleiding zijn dan ook negatief.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Overheidsregulering op gebied van beveiliging van informatiesystemen neemt steeds meer toe. Ook wetgeving met betrekking tot het omgaan met informatie speelt een steeds grotere rol (privacywetgeving). Uiteraard geldt de algemene Nederlandse wet- en regelgeving ook voor een medewerker beheer ICT. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld arbo- en veiligheidsvoorschriften.</p> <p>De medewerker beheer ICT moet zorgen dat hij te allen tijde op de hoogte is van de op dat moment geldende wet- en regelgeving.</p>

<p>Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening</p>	<p>Binnen de ICT zijn kwaliteitseisen en standaarden aan voortdurende verandering onderhevig. Daarnaast neemt de roep om maatwerk toe: klanten/gebruikers hebben steeds meer kennis en vaardigheid op het gebied van ICT en oefenen daarmee een grotere invloed uit op het resultaat. Communicatie met gebruikers/klanten wordt dan ook steeds belangrijker; klantgerichtheid komt hoger in het vaandel te staan.</p> <p>Een andere ontwikkeling is dat beheertaken steeds meer plaatsonafhankelijk worden uitgevoerd. Toename van outsourcing van ICT-activiteiten naar ICT-dienstverlenende bedrijven komt vaker voor, waarbij grensoverstijgend werken al lang geen uitzondering meer is. Veel standaarden worden bovendien op wereldniveau vastgesteld, waardoor internationale ontwikkelingen altijd een rol zullen spelen.</p> <p>Op technologisch vlak zorgt een verbeterde kwaliteit van de hard- en software voor een vermindering van de controlerende werkzaamheden en door technologische vooruitgang wordt het assembleren, installeren en beheren eenvoudiger. Door (nog steeds) toenemend gebruik van het internet en dientengevolge webbased applicaties wordt hiervan steeds meer kennis van een medewerker verwacht.</p> <p>Bij de opkomst van de informatie- en communicatietechnologie was het gebruik hiervan en de achterliggende technologie nieuw en onbekend. Het kunnen werken met en het toepassen van deze nieuwe technologieën vroeg om zeer specialistische kennis. Inmiddels is het gebruik van ICT niet meer weg te denken uit de samenleving en het bedrijfsleven. Hierdoor komt binnen de ICT de verantwoordelijkheid steeds lager te liggen, waardoor de beslissingsbevoegdheid van een medewerker toeneemt. Een medewerker moet hiermee om leren gaan.</p>
--	--

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan één of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom	
1 Installeren van hard- en software		Medewerker beheer ICT	
	1.1 Assembleren systemen		x
	1.2 Installeren en configureren van systemen		x
	1.3 Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur		x
2 Onderhouden en beheren van hard- en software			
	2.1 Voorkomen van (ver)storingen	x	
	2.2 Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen	x	
3 Ondersteunen van systeemgebruikers			
	3.1 Instrueren van gebruikers	x	
	3.2 In behandeling nemen en afhandelen van incidentmeldingen	x	

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstroom welke deel uit maakt van dit dossier is:

I Medewerker beheer ICT

4.1 Medewerker beheer ICT

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De medewerker beheer ICT werkt in uiteenlopende bedrijven. Veelal is de medewerker beheer ICT werkzaam op een ICT-afdeling binnen een bedrijf. Ook komt het regelmatig voor dat de medewerker vanuit ICT-dienstverlenende bedrijven wordt gedetacheerd.
Typerende beroepshouding	De medewerker beheer ICT stelt zich klantgericht, proactief, kritisch en flexibel op. Hij kan goed samenwerken, werkt nauwkeurig, heeft doorzettingsvermogen en kan goed omgaan met tijdsdruk. Daarnaast kan hij werken volgens kwaliteitscriteria en procedures. Tenslotte is hij er zich van bewust dat hij een voorbeeldfunctie heeft ten opzichte van de eindgebruikers.
Niveau van beroepsuitoefening	<input type="checkbox"/> niveau 1 <input type="checkbox"/> niveau 2 <input checked="" type="checkbox"/> niveau 3 <input type="checkbox"/> niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De medewerker beheer ICT heeft een uitvoerende en begeleidende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en de organisatie van zijn eigen werkzaamheden. Het afbreukrisico is groot gezien de impact van fouten op het automatiseringssysteem. Omdat hij ook samenwerkt met collega's, is hij mede verantwoordelijk voor het verrichte groepswerk. Hij wordt meestal aangestuurd door een ICT-beheerder en stuurt zelf geen medewerkers aan. Hij wordt beoordeeld op zijn resultaten en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende.
Complexiteit	De complexiteit van de taken van de medewerker beheer ICT wordt bepaald door de snelle technologische ontwikkeling binnen de informatie-technologie. Hij moet daardoor niet alleen op de hoogte zijn van de toekomstige ontwikkelingen, maar ook van ontwikkelingen uit het verleden. De complexiteit wordt bovendien verhoogd door de steeds hogere eisen die gesteld worden aan de capaciteit en de beschikbaarheid van een netwerk. Gebruikers die steeds kundiger worden op het ICT-gebied stellen steeds hogere eisen aan de medewerker beheer ICT. Hierdoor worden ook hogere eisen gesteld aan zijn communicatieve vaardigheden. De medewerker beheer ICT moet van veel aspecten op de hoogte zijn, goed kunnen communiceren en, naast zelfstandig kunnen werken, kunnen samenwerken.
Wettelijke beroepsvereisten	<input checked="" type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> ja
Branche vereisten	<input checked="" type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> ja

Nederlands en (Moderne)
Vreemde Talen

Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startend beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.

De (Moderne) Vreemde Taal of Talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

Nederlands

	Begrijpen		Spreken		Schrijven
	Luisteren	Lezen	Productie	Interactie	
C2					
C1					
B2					
B1					
A2					
A1					

Engels

	Begrijpen		Spreken		Schrijven
	Luisteren	Lezen	Productie	Interactie	
C2					
C1					
B2					
B1					
A2					
A1					

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1 Installeren van hard- en software

Kerntaak 1 Installeren van hard- en software	Werkprocessen bij kerntaak 1
<p>Beschrijving kerntaak: De medewerker beheer ICT assembleert informatiesystemen in stand-alone situaties en binnen een netwerkgeving. Hij selecteert aan de hand van richtlijnen onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschap ten behoeve van de assemblage. De medewerker beheer ICT herkent de te assembleren onderdelen en assembleert het geheel in een logische (eventueel opgegeven) volgorde. Hij test tijdens en direct na de assemblage de werking en lokaliseert mogelijke fouten. Deze lost hij (waar mogelijk) zelfstandig op, rekening houdend met de geldende procedures.</p> <p>De medewerker beheer ICT installeert en configureert informatiesystemen in stand-alone situaties en binnen een netwerkgeving. Onderdelen, componenten, gereedschappen en hulpmiddelen ten behoeve van de installatie selecteert hij zelfstandig aan de hand van verstrekte richtlijnen. Hij herkent en selecteert de te installeren onderdelen, en installeert het geheel in een logische (eventueel opgegeven) volgorde. Tevens test hij tijdens en direct na de installatie de werking en lokaliseert hij mogelijke fouten. Deze lost hij (waar mogelijk) zelfstandig op, rekening houdend met de geldende procedures.</p> <p>De medewerker beheer ICT verzorgt de aanleg van de gehele bekabelingsinfrastructuur in een pand. Hij leest en maakt schema's waarna hij aan de slag gaat met het plaatsen van kabelgoten, het leggen en monteren van de bekabeling en het aansluiten van het geheel. Ook kan hij de bekabeling afmonteren in de patchkast. De medewerker beheer ICT test de bekabelingsinfrastructuur op fouten.</p>	<ol style="list-style-type: none">1.1 Assembleren van systemen1.2 Installeren en configureren van systemen1.3 Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur

De medewerker beheer ICT documenteert en registreert tijdens al zijn uitgevoerde werkzaamheden volgens de binnen de organisatie geldende procedures en regels. Indien nodig doet hij verbetervoorstellen voor het assemblageproces, voor de installatie-, configuratie-, en/of testprocessen en voor het realiseren van de bekabelingsinfrastructuur. Van de gebruikte materialen, de bestede uren en het uitgevoerde werk houdt hij tijdens al zijn werkzaamheden een administratie bij. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.

Toelichting:

De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig, maar vaak ook op basis van mondelinge en schriftelijke opdrachten en werkinstructies. Ook onder tijdsdruk levert hij kwalitatief en kwantitatief goed werk op.

5.2 Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software

Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software	Werkprocessen bij kerntaak 2
<p>Beschrijving kerntaak: De medewerker beheer ICT is (mede) verantwoordelijk voor de continuïteit van het informatiesysteem. Hij onderhoudt, test en beveiligd de diverse onderdelen van het systeem om zo (ver)storingen te voorkomen. De medewerker beheer ICT lokaliseert, zelfs onder tijdsdruk en kritiek, (ver)storingen, achterhaalt de oorzaak ervan en verhelpt de (ver)storingen. Zo nodig demonteert en test hij systemen en componenten.</p> <p>Bij het beheren van hard- en software hoort ook het documenteren van storingen, oplossingen en werkzaamheden. De medewerker beheer ICT weet wat de consequenties voor zijn onderhoud- en beheerwerkzaamheden en voor het informatiesysteem zijn wanneer er ten gevolge van onderhoud- en beheerwerkzaamheden innovaties aan het informatiesysteem worden doorgevoerd. Naar aanleiding hiervan doet hij in voorkomende gevallen verbetervoorstellen om toekomstige werkzaamheden te optimaliseren.</p> <p>Van de gebruikte componenten, de bestede uren en het uitgevoerde werk houdt hij tijdens al zijn werkzaamheden een administratie bij. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.</p> <p>Toelichting: De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig, maar vaak ook op basis van mondelinge en schriftelijke opdrachten en werkinstructies. Ook onder tijdsdruk levert hij kwalitatief en kwantitatief goed werk op.</p>	<p>2.1 Voorkomen van (ver)storingen 2.2 Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen</p>

5.3 Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers

Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers	Werkprocessen bij kerntaak 3
<p>Beschrijving kerntaak: De medewerker beheer ICT ondersteunt de gebruikers van het informatiesysteem bij het dagelijkse gebruik ervan. Hij licht de werking van het systeem mondeling toe en schrijft beknopte, stapsgewijze instructies die begrijpelijk zijn voor de gebruiker. Aan de hand van gebruikersmeldingen stelt hij FAQ's op.</p> <p>De medewerker beheer ICT neemt incidentmeldingen van gebruikers in ontvangst en gaat na of hij de melding zelfstandig kan/mag oplossen. Hij stelt vast welke incidentmeldingen de hoogste prioriteit hebben en past hierop zijn volgorde van verwerking aan.</p> <p>De medewerker beheer ICT interpreteert en specificiert de incidentmelding. Hij neemt de incidentmelding in behandeling, lost ze volgens richtlijnen op of onderneemt indien nodig passende vervolgacties. Ter afronding koppelt hij aan de gebruiker terug wanneer de incidentmelding afgehandeld is. Tevens controleert hij of de incidentmelding naar tevredenheid van de gebruiker is afgehandeld.</p> <p>De medewerker beheer ICT documenteert en registreert alle meldingen en bijbehorende oplossingen. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.</p> <p>Toelichting: De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig, maar vaak ook op basis van mondelinge en schriftelijke opdrachten en werkinstructies. Ook onder tijdsdruk levert hij kwalitatief en kwantitatief goed werk op.</p>	<p>3.1 Instrueren van gebruikers 3.2 In behandeling nemen en afhandelen van incidentmeldingen</p>

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. De kruisjes in de tabellen zijn wit op zwart gemarkeerd indien deze bij alle uitstromen van toepassing zijn.

6.1 Proces-competentie-matrix Installeren van hard- en software

Kerntaak 1 Installeren van hard- en software		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'Klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Assembleren van systemen										x	x	x	x		x				x	x					
1.2	Installeren en configureren van systemen										x	x	x	x		x				x	x					
1.3	Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur										x	x	x	x		x				x	x					

6.2 Proces-competentie-matrix Onderhouden en beheren van hard- en software

Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Voorkomen van (ver)storingen									x		x	x		x					x	x					
2.2	Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen									x		x	x		x					x	x		x			

6.2 Proces-competentie-matrix Ondersteunen van systeemgebruikers

Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
Werkprocessen		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
3.1	Instrueren van gebruikers				x				x	x	x							x								
3.2	In behandeling nemen en afhandelen van incidentmeldingen									x	x	x						x	x	x			x			

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven *welke* competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Medewerker beheer ICT

Kerntaak 1 Installeren van hard- en software, Medewerker beheer ICT

Proces-competentie-matrix Medewerker beheer ICT

Kerntaak 1 Installeren van hard- en software		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
Werkprocessen		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
1.1	Assembleren van systemen										x	x	x	x		x				x	x					
1.2	Installeren en configureren van systemen										x	x	x	x		x				x	x					
1.3	Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur										x	x	x	x		x				x	x					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrices Medewerker beheer ICT

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven *hoe* die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker beheer ICT

Kerntaak 1 Installeren van hard- en software			
1.1 werkproces Assembleren van systemen			
Omschrijving:	<p>De medewerker beheer ICT assembleert informatiesystemen in stand-alone situaties en binnen een netwerkomgeving. Hij selecteert aan de hand van richtlijnen onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschap ten behoeve van de assemblage. De medewerker beheer ICT herkent de te assembleren onderdelen en assembleert het geheel in een logische (eventueel opgegeven) volgorde. Hij test tijdens en direct na de assemblage de werking en lokaliseert mogelijke fouten. Deze lost hij (waar mogelijk) zelfstandig op, rekening houdend met de geldende procedures.</p> <p>De medewerker beheer ICT documenteert en registreert alle gegevens over de geassembleerde systemen. Hij doet dit volgens de binnen de organisatie geldende procedures en regels. Op basis van verkregen informatie doet hij ook verbetervoorstellen voor het assemblageproces.</p> <p>Van de gebruikte componenten, de bestede uren en het uitgevoerde werk houdt hij een administratie bij. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.</p>		
Gewenst resultaat:	<ul style="list-style-type: none"> - Correct geassembleerde en werkende systemen die voldoen aan de gestelde eisen en de opdracht. - Assemblage- en testgegevens, documenten, administratie en rapportages zijn correct, tijdig en volledig opgeleverd en goed gedocumenteerd. - Indien noodzakelijk doet de medewerker beheer ICT verbetervoorstellen aan zijn leidinggevende ter verbetering van het assemblageproces. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	- Nauwkeurig en volledig rapporteren	De medewerker beheer ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig alle gegevens over de geassembleerde systemen conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een	De medewerker beheer ICT heeft kennis van: <ul style="list-style-type: none"> - hardware - software

		nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte componenten, uren en het uitgevoerde werk.	<ul style="list-style-type: none"> - hulpmiddelen en gereedschappen - normen, arbo-, veiligheid- en milieuvorschriften <p>De medewerker beheer ICT:</p> <ul style="list-style-type: none"> - werkt ordelijk - werkt zorgvuldig - werkt gestructureerd - werkt volgens voorgeschreven procedures - werkt zelfstandig <p>Koppeling naar taalprofiel:</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ned</th> <th>Engels</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Begrijpen luisteren</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Begrijpen Lezen</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Spreken Interactie</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Schrijven</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> </tbody> </table>		Ned	Engels	Begrijpen luisteren	B2	B1	Begrijpen Lezen	B2	B1	Spreken Interactie	B2	B1	Schrijven	B2	B1
	Ned	Engels																
Begrijpen luisteren	B2	B1																
Begrijpen Lezen	B2	B1																
Spreken Interactie	B2	B1																
Schrijven	B2	B1																
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> - Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden - Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De medewerker beheer ICT werkt snel, precies, bedreven en accuraat met zijn handen, zodat het assembleren vloeiend verloopt en componenten en onderdelen niet defect raken. Tegelijkertijd interpreteert hij tekeningen en schema's waarop het assemblageproces gebaseerd moet worden zodat de assemblage voorspoedig en in de juiste volgorde verloopt.																
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> - Geschikte materialen en middelen kiezen - Materialen en middelen doeltreffend gebruiken - Materialen en middelen doelmatig gebruiken - Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De medewerker beheer ICT selecteert de benodigde materialen (eventueel op basis van een werkbou) en maakt op verantwoorde wijze gebruik van de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen. Hij bepaalt of componenten in aanmerking komen voor mogelijk hergebruik dan wel voert niet bruikbare componenten op correcte wijze af.																
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> - Oplossingen voor problemen bedenken - Conclusies trekken 	De medewerker beheer ICT komt door een adequate analyse van de gelokaliseerde fouten tot haalbare oplossingen die tegemoet komen aan de eisen van de situatie en die passen binnen de geldende procedures van de organisatie. Wanneer hij constateert dat de gevonden fout zijn capaciteiten overstijgt, trekt hij hieruit de conclusie dat hij hulp van een collega in moet schakelen.																
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> - Verandering zoeken en introduceren 	De medewerker beheer ICT doet uit zichzelf verbetervoorstellen aan zijn leidinggevende opdat werkwijze omtrent het assemblageproces geoptimaliseerd wordt.																
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitsniveaus halen - Productiviteitsniveaus halen - Systematisch werken 	De medewerker beheer ICT pakt het assembleren ordelijk en systematisch aan en gebruikt zoveel mogelijk beproefde methoden zodat het assemblageproces in één keer goed en correct wordt uitgevoerd, het gestelde productiviteitsniveau wordt																

		behaald én de opgeleverde assemblagewerkzaamheden kwalitatief goed zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> - Werken conform voorgeschreven procedures - Werken conform veiligheidsvoorschriften 	De medewerker beheer ICT houdt zich aan de door de organisatie voorgeschreven assemblageprocedures en (her)gebruikt de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen, tekeningen en gereedschap dusdanig dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.	

Kerntaak 1 Installeren van hard- en software			
1.2 werkproces Installeren en configureren van systemen			
Omschrijving:	<p>De medewerker beheer ICT installeert en configureert informatiesystemen in stand-alone situaties en binnen een netwerkomgeving.</p> <p>Onderdelen, componenten, gereedschappen en hulpmiddelen ten behoeve van de installatie selecteert hij zelfstandig aan de hand van verstrekte richtlijnen. Hij herkent en selecteert de te installeren onderdelen, en installeert het geheel in een logische (eventueel opgegeven) volgorde. Tevens test hij tijdens en direct na de installatie de werking en lokaliseert hij mogelijke fouten. Deze lost hij (waar mogelijk) zelfstandig op, rekening houdend met de geldende procedures.</p> <p>De medewerker beheer ICT documenteert installatie-, configuratie- en testgegevens volgens de binnen de organisatie geldende procedures en regels. Op basis van verkregen informatie doet hij ook verbetervoorstellen voor de installatie- en/of configuratie- en testprocessen.</p> <p>Van de gebruikte componenten, de bestede uren en het uitgevoerde werk houdt hij een administratie bij. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.</p>		
Gewenst resultaat:	<ul style="list-style-type: none"> - De geïnstalleerde en geconfigureerde informatiesystemen voldoen aan de gestelde eisen en de opdracht. - (Installatie- en configuratie)documentatie, administratie en rapportages zijn correct, tijdig en volledig opgeleverd en correct en toegankelijk opgeslagen, geregistreerd en gedistribueerd. - Indien noodzakelijk doet de medewerker beheer ICT verbetervoorstellen aan zijn leidinggevende ter verbetering van het installatie-, configuratie- en testprocessen. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> - Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De medewerker beheer ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig alle installatie-, configuratie- en testgegevens conform het	De medewerker beheer ICT heeft kennis van: <ul style="list-style-type: none"> - hardware

		<p>kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte componenten, uren en het uitgevoerde werk.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - software - hulpmiddelen en gereedschappen - normen, arbo-, veiligheid- en milieuvorschriften <p>De medewerker beheer ICT:</p> <ul style="list-style-type: none"> - werkt ordelijk - werkt zorgvuldig - werkt gestructureerd - werkt volgens voorgeschreven procedures - werkt zelfstandig <p>Koppeling naar taalprofiel:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ned</th> <th>Engels</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Begrijpen luisteren</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Begrijpen Lezen</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Spreken Interactie</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Schrijven</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> </tbody> </table>		Ned	Engels	Begrijpen luisteren	B2	B1	Begrijpen Lezen	B2	B1	Spreken Interactie	B2	B1	Schrijven	B2	B1
	Ned	Engels																
Begrijpen luisteren	B2	B1																
Begrijpen Lezen	B2	B1																
Spreken Interactie	B2	B1																
Schrijven	B2	B1																
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> - Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden - Gevoel voor ruimte en richting tonen 	<p>De medewerker beheer ICT werkt snel, precies, bedreven en accuraat met zijn handen, zodat het installeren en configureren vloeiend verloopt en componenten en onderdelen niet defect raken. Tegelijkertijd interpreteert hij tekeningen en schema's waarop het installatie/configuratie-proces gebaseerd moet worden zodat dit proces voorspoedig en in de juiste volgorde verloopt.</p>																
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> - Geschikte materialen en middelen kiezen - Materialen en middelen doeltreffend gebruiken - Materialen en middelen doelmatig gebruiken - Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	<p>De medewerker beheer ICT selecteert (eventueel op basis van een werkbon) voorafgaand aan het installatie- en configuratieproces de benodigde materialen en maakt op verantwoorde wijze gebruik van de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen.</p>																
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> - Oplossingen voor problemen bedenken - Conclusies trekken - Verbanden leggen 	<p>De medewerker beheer ICT komt door een adequate analyse van de gelokaliseerde fouten tot haalbare oplossingen die tegemoet komen aan de eisen van de situatie en die passen binnen de geldende procedures van de organisatie. Wanneer hij constateert dat de gevonden fout zijn capaciteiten overstijgt, trekt hij hieruit de conclusie dat hij hulp van een collega in moet schakelen. De medewerker overziet de mogelijke consequenties van de voorgestelde oplossing, zodat de gevonden oplossing niet elders voor problemen zorgt.</p>																
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> - Verandering zoeken en introduceren 	<p>De medewerker beheer ICT doet uit zichzelf verbetervoorstellen aan zijn leidinggevende opdat werkwijze omtrent het installatie-, configuratie- en testproces geoptimaliseerd wordt.</p>																
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De medewerker beheer ICT pakt het werk ordelijk en</p>																

	<ul style="list-style-type: none"> - Productiviteitsniveaus halen - Systematisch werken 	systematisch aan en gebruikt zoveel mogelijk beproefde methoden zodat het installeren, configureren en testen van systemen in één keer goed en correct uitgevoerd wordt, de productiviteitsnormen gehaald worden en het opgeleverde informatiesysteem optimaal functioneert.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> - Werken conform voorgeschreven procedures - Werken conform veiligheidsvoorschriften 	De medewerker beheer ICT houdt zich aan de door de organisatie voorgeschreven installatie-, configuratie- en testprocedures en (her)gebruikt de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen, tekeningen en gereedschappen dusdanig dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.	

Kerntaak 1 Installeren van hard- en software			
1.3 werkproces Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur			
Omschrijving:	<p>De medewerker beheer ICT verzorgt de aanleg van de gehele bekabelingsinfrastructuur in een pand. Hij leest en maakt schema's waarna hij aan de slag gaat met het plaatsen van kabelgoten, leggen en monteren de bekabeling en aansluiten van het geheel. Ook monteert hij de bekabeling af in de patchkast. De medewerker beheer ICT test de bekabelingsinfrastructuur op fouten.</p> <p>De medewerker beheer ICT documenteert registreert de uitgevoerde werkzaamheden. Indien nodig doet hij verbetervoorstellen voor het realiseren van de bekabelinginfrastructuur. Van de gebruikte materialen, de bestede uren en het uitgevoerde werk houdt hij een administratie bij. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.</p>		
Gewenst resultaat:	<ul style="list-style-type: none"> - Gerealiseerde infrastructuur voldoet aan de gestelde eisen en opdracht. - (Test)documentatie, administratie en rapportages zijn correct, tijdig en volledig opgeleverd en correct en toegankelijk opgeslagen, geregistreerd en gedistribueerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> - Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De medewerker beheer ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig zijn bekabelings- en testwerkzaamheden conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte componenten en uren.	De medewerker beheer ICT heeft kennis van: <ul style="list-style-type: none"> - hardware - software - bekabeling

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> - Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden - Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen - Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De medewerker beheer ICT interpreteert tekeningen en schema's waarop de bekabelingsinfrastructuur en de patchkast gebaseerd moeten worden opdat beide overeenkomstig deze tekeningen/schema's opgeleverd worden. Tijdens het aanleggen en monteren toont de medewerker beheer ICT snelheid, precisie, kracht, accuratesse en uithoudingsvermogen.	<ul style="list-style-type: none"> - hulpmiddelen en gereedschappen - normen, arbo-, veiligheid- en milieuvorschriften <p>De medewerker beheer ICT:</p> <ul style="list-style-type: none"> - werkt ordelijk - werkt zorgvuldig - werkt gestructureerd - werkt volgens voorgeschreven procedures - werkt zelfstandig <p>Koppeling naar taalprofiel:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ned</th> <th>Engels</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Begrijpen luisteren</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Begrijpen Lezen</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Spreken Interactie</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Schrijven</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> </tbody> </table>		Ned	Engels	Begrijpen luisteren	B2	B1	Begrijpen Lezen	B2	B1	Spreken Interactie	B2	B1	Schrijven	B2	B1
	Ned	Engels																
Begrijpen luisteren	B2	B1																
Begrijpen Lezen	B2	B1																
Spreken Interactie	B2	B1																
Schrijven	B2	B1																
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> - Geschikte materialen en middelen kiezen - Materialen en middelen doeltreffend gebruiken - Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De medewerker beheer ICT selecteert de benodigde materialen en maakt op verantwoorde wijze gebruik van de door hem geselecteerde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen.																
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> - Oplossingen voor problemen bedenken - Conclusies trekken - Verbanden leggen 	Daar waar de medewerker beheer ICT tijdens het bekabelen dan wel testen van de bekabelingsinfrastructuur fouten en problemen tegenkomt, bedenkt hij zelfstandig passende oplossingen die -na goedkeuring van de leidinggevende- gebruikt kunnen worden om de geconstateerde fouten en problemen op te lossen dan wel in behandeling te nemen.																
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> - Verandering zoeken en introduceren 	De medewerker beheer ICT houdt zich op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen zodat hij uit zichzelf verbetervoorstellen aan zijn leidinggevende voor kan leggen opdat de werkwijze omtrent het aanleggen van de bekabelingsinfrastructuur en het monteren van de patchkast geoptimaliseerd wordt.																
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> - Systematisch werken - Kwaliteitsniveaus halen 	De medewerker beheer ICT pakt het werk ordelijk en systematisch aan en gebruikt beproefde methoden zodat het realiseren van de bekabelingsinfrastructuur in één keer goed en correct uitgevoerd wordt en de infrastructuur optimaal functioneert.																
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> - Instructies opvolgen - Werken conform voorgeschreven 	De medewerker beheer ICT legt op basis van verkregen instructies de bekabelingsinfrastructuur aan, waarbij hij zich houdt aan de door de organisatie																

	procedures - Werken conform veiligheidsvoorschriften	voorgeschreven installatie- en testprocedures en alle benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen, tekeningen en gereedschappen dusdanig (her)gebruikt dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.	
--	--	---	--

Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software, Medewerker beheer ICT

Proces-competentie-matrix Medewerker beheer ICT

Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Voorkomen van (ver)storingen									x		x	x		x					x	x					
2.2	Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen									x		x	x		x					x	x		x			

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker beheer ICT

Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software			
2.1 werkproces Voorkomen van (ver)storingen			
Omschrijving:	De medewerker beheer ICT is (mede) verantwoordelijk voor de continuïteit van het informatiesysteem. Hij onderhoudt, test en beveiligt de diverse onderdelen van het systeem om zo (ver)storingen te voorkomen. Hij documenteert de (ver)storingen, oplossingen en uitgevoerde werkzaamheden. De medewerker beheer ICT weet wat de consequenties voor zijn onderhoud- en beheerwerkzaamheden zijn wanneer er ten gevolge van onderhoud- en beheerwerkzaamheden innovaties aan het informatiesysteem worden doorgevoerd. Naar aanleiding hiervan doet hij in voorkomende gevallen verbetervoorstellen om toekomstige werkzaamheden te optimaliseren. Van de bestede uren en het uitgevoerde werk houdt hij een administratie bij. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.		
Gewenst resultaat:	<ul style="list-style-type: none"> - Werkende hard- en software waardoor de continuïteit van het informatiesysteem gewaarborgd is. - (Ver)storingen zijn tijdig gesignaleerd en voorkomen door het uitvoeren van preventieve onderhouds-, test- en beveiligingsactiviteiten (welke op zichzelf geen mogelijke (ver)storingen veroorzaken). - Verbetervoorstellen die bijdragen aan een efficiënter en adequater gebruik en beheer van de hard- en software en de effectiviteit van het beheerwerkzaamheden. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> - Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De medewerker beheer ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig alle onderhouds-, test- en beveiligingswerkzaamheden conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte uren en het uitgevoerde werk.	De medewerker beheer ICT heeft kennis van: <ul style="list-style-type: none"> - hardware - software - bekabeling - hulpmiddelen en gereedschappen - normen, arbo-, veiligheid- en milieuvoorschriften De medewerker beheer ICT: <ul style="list-style-type: none"> - werkt ordelijk - werkt zorgvuldig - werkt gestructureerd - werkt volgens
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> - Geschikte materialen en middelen kiezen - Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De medewerker beheer ICT maakt op basis van de uit te voeren onderhouds-, test- en beveiligingswerkzaamheden de juiste keuze voor de te gebruiken methoden, materialen, middelen en gereedschappen en gebruikt deze op correcte wijze.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> - Oplossingen voor problemen bedenken - Conclusies trekken - Verbanden leggen 	De medewerker beheer ICT is op de hoogte van en ziet de verbanden tussen innovaties binnen het informatiesysteem en zijn beheerwerkzaamheden en onderneemt gepaste actie om de beheerwerkzaamheden hierop te laten aansluiten.	

		Daar waar de medewerker beheer ICT tijdens het onderhouden dan wel testen van het informatiesysteem fouten en problemen tegenkomt bedenkt hij zelfstandig passende oplossingen die - na goedkeuring van de leidinggevende - gebruikt kunnen worden om de geconstateerde fouten en problemen op te lossen (eventueel via een workaround) dan wel in behandeling te nemen.	voorgeschreven procedures - werkt zelfstandig															
Creëren en innoveren	- Verandering zoeken en introduceren	De medewerker beheer ICT doet uit zichzelf verbetervoorstellen aan zijn leidinggevende zodat de werkwijze omtrent het onderhoud en beheer van de hard- en software geoptimaliseerd wordt.	Koppeling naar taalprofiel: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ned</th> <th>Engels</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Begrijpen luisteren</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Begrijpen Lezen</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Spreken Interactie</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Schrijven</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> </tbody> </table>		Ned	Engels	Begrijpen luisteren	B2	B1	Begrijpen Lezen	B2	B1	Spreken Interactie	B2	B1	Schrijven	B2	B1
	Ned	Engels																
Begrijpen luisteren	B2	B1																
Begrijpen Lezen	B2	B1																
Spreken Interactie	B2	B1																
Schrijven	B2	B1																
Kwaliteit leveren	- Systematisch werken - Kwaliteitsniveaus halen	De medewerker beheer ICT voert op ordelijke en systematische wijze preventieve onderhouds-, test- en beveiligingswerkzaamheden uit om zo mogelijke problemen tijdig te signaleren en te voorkomen waardoor de service-level-agreement gewaarborgd is.																
Instructies en procedures opvolgen	- Werken conform voorgeschreven procedures - Werken conform veiligheidsvoorschriften	De medewerker beheer ICT houdt zich aan de door de organisatie voorgeschreven onderhouds-, test- en beveiligingsprocedures en gebruikt de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen dusdanig dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.																

Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software	
2.2 werkproces Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen	
Omschrijving:	De medewerker beheer ICT lokaliseert, zelfs onder tijdsdruk en kritiek, (ver)storingen, achterhaalt de oorzaak ervan en verhelpt de (ver)storingen. Zo nodig demonteert en test hij systemen en componenten. Tijdens het beheren van hard- en software documenteert hij de geconstateerde storingen, oplossingen en uitgevoerde werkzaamheden. Van de gebruikte componenten, de bestede uren en het uitgevoerde werk houdt hij een administratie bij. De medewerker beheer ICT weet wat de consequenties voor zijn onderhoud- en beheerwerkzaamheden en het informatiesysteem zijn van mogelijke oplossingen om storingen te verhelpen. Naar aanleiding hiervan doet hij in voorkomende gevallen verbetervoorstellen om toekomstige werkzaamheden te optimaliseren.

	De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.																	
Gewenst resultaat:	<ul style="list-style-type: none"> - De storing is zo snel als mogelijk achterhaald en opgelost, eventueel met een tijdelijke oplossing (workaround). - Een correcte en volledige storingsdocumentatie. - Verbetervoorstellen die bijdragen aan een efficiënter en adequater gebruik en beheer van de hard- en software en de effectiviteit van het beheerwerkzaamheden. 																	
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden															
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> - Nauwkeurig en volledig rapporteren - Structuur aanbrengen 	De medewerker beheer ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig storingsen en bijbehorende oplossingen conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte uren en het uitgevoerde werk.	De medewerker beheer ICT heeft kennis van: <ul style="list-style-type: none"> - hardware - software - bekabeling - hulpmiddelen en gereedschappen - normen, arbo-, veiligheid- en milieuvoorschriften 															
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> - Geschikte materialen en middelen kiezen - Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De medewerker beheer ICT maakt op basis van de op te lossen storingsen de juiste keuze voor de te gebruiken methoden, materialen, middelen en gereedschappen en gebruikt deze op correcte wijze.	De medewerker beheer ICT: <ul style="list-style-type: none"> - werkt ordelijk - werkt zorgvuldig - werkt gestructureerd - werkt volgens voorgeschreven procedures - werkt zelfstandig 															
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> - Oplossingen voor problemen bedenken - Conclusies trekken - Verbanden leggen 	De medewerker beheer ICT lokaliseert storingsen tijdig en concludeert vervolgens welke acties er na de storingsmeldingen ondernomen moeten worden, zodat de negatieve gevolgen van de storing geminimaliseerd worden. De medewerker overziet de mogelijke consequenties van de voorgestelde oplossing, zodat de gevonden oplossing niet elders voor problemen zorgt.																
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> - Verandering zoeken en introduceren 	De medewerker beheer ICT doet uit zichzelf verbetervoorstellen aan zijn leidinggevende zodat de werkwijze omtrent het lokaliseren en verhelpen van (ver)storingsen geoptimaliseerd wordt.																
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitsniveaus halen - Systematisch werken 	De medewerker beheer ICT voert op ordelijke en systematische wijze onderhouds-, test- en beveiligingswerkzaamheden uit om de oorzaak van problemen zo snel mogelijk te achterhalen.																
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> - Werken conform voorgeschreven procedures 	De medewerker beheer ICT gebruikt voorgeschreven procedures en eerder gedocumenteerde storingsmeldingen/oplossingen om storingsen te	<p>Koppeling naar taalprofiel:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ned</th> <th>Engels</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Begrijpen luisteren</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Begrijpen Lezen</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Spreken Interactie</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Schrijven</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> </tbody> </table>		Ned	Engels	Begrijpen luisteren	B2	B1	Begrijpen Lezen	B2	B1	Spreken Interactie	B2	B1	Schrijven	B2	B1
	Ned	Engels																
Begrijpen luisteren	B2	B1																
Begrijpen Lezen	B2	B1																
Spreken Interactie	B2	B1																
Schrijven	B2	B1																

	- Werken conform veiligheidsvoorschriften	lokaliseren, de oorzaak te achterhalen en de juiste oplossingsmethode te selecteren en toe te passen, waarbij hij aanvullende geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opvolgt.	
Met druk en tegenslag omgaan	- Effectief blijven presteren onder druk	De medewerker beheer ICT blijft onder tijdsdruk en bij kritiek ordelijk werken aan een snelle en gepaste oplossing van de storing.	

Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers, Medewerker beheer ICT

Proces-competentie-matrix Medewerker beheer ICT

Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
Werkprocessen		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
3.1	Instrueren van gebruikers				x					x	x	x							x							
3.2	In behandeling nemen en afhandelen van incidentmeldingen										x	x	x					x	x	x			x			

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers						
3.1 werkproces Instrueren van gebruikers						
Omschrijving:	De medewerker beheer ICT ondersteunt de gebruikers van het informatiesysteem bij het dagelijkse gebruik ervan. Hij licht de werking van het systeem mondeling toe en schrijft beknopte, stapsgewijze instructies die begrijpelijk zijn voor de gebruiker. Aan de hand van gebruikersmeldingen stelt hij FAQ's op. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.					
Gewenst resultaat:	<ul style="list-style-type: none"> - Toelichting en uitleg zijn praktisch en to-the-point. - Toelichting, instructies en uitleg zijn afgestemd op de gebruikers. - Volledig, juist geïnformeerde en tevreden gebruikers. 					
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden			
Aandacht en begrip tonen	- Verdraagzaamheid en welwillendheid tonen	De medewerker beheer ICT houdt rekening met (het kennisniveau van) anderen en toont geduld wanneer de gebruiker de gegeven instructies niet direct begrijpt.	De medewerker beheer ICT heeft kennis van: <ul style="list-style-type: none"> - hardware - software - bekabeling - hulpmiddelen en gereedschappen - normen, arbo-, veiligheid- en milieuvoorschriften De medewerker beheer ICT: <ul style="list-style-type: none"> - werkt ordelijk - werkt zorgvuldig - werkt gestructureerd - werkt volgens voorgeschreven procedures - communiceert duidelijk met de klant Koppeling naar taalprofiel: <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 50px; height: 15px;"></td> <td style="width: 30px; text-align: center;">Ned</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">Engels</td> </tr> </table>		Ned	Engels
	Ned	Engels				
Presenteren	- Duidelijk uitleggen en toelichten	De medewerker beheer ICT stemt de toelichting en instructie af op het niveau van de gebruiker en controleert bij de gebruiker of de toelichting/instructie goed overgekomen is.				
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> - Nauwkeurig en volledig rapporteren - Structuur aanbrengen - Vlot en bondig formuleren - Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De medewerker beheer ICT schrijft beknopte en stapsgewijze instructies en FAQ's die door hun logisch gestructureerde opbouw en het vermijden van vakjargon begrijpelijk zijn voor de gebruiker. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte uren en het uitgevoerde werk.				
Vakdeskundigheid toepassen	- Expertise delen	De medewerker beheer ICT draagt de eigen kennis en expertise op begrijpelijke wijze aan de gebruikers over waarbij hij ook vragen ten aanzien van zijn eigen vakspecialisme weet te beantwoorden.				
Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten	- Klanttevredenheid in de gaten houden	De medewerker beheer ICT controleert of hij aan de verwachtingen van de gebruikers tegemoet komt, zodat hij na afloop van de instructie weet of de gebruikers tevreden zijn of dat hij aanvullende actie				

		moet ondernemen.	Begrijpen luisteren	B2	B1
			Begrijpen Lezen	B2	B1
			Spreken Productie	B2	B1
			Spreken Interactie	B2	B1
			Schrijven	B2	B1

Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers			
3.2 werkproces In behandeling nemen en afhandelen van incidentmeldingen			
Omschrijving:	<p>De medewerker beheer ICT neemt incidentmeldingen van gebruikers in ontvangst en gaat na of hij de melding zelfstandig kan/mag oplossen. Hij stelt vast welke incidentmeldingen de hoogste prioriteit hebben en past hierop zijn volgorde van verwerking aan.</p> <p>De medewerker beheer ICT interpreteert en specificeert de incidentmelding. Hij neemt de incidentmelding in behandeling, lost deze volgens richtlijnen op of onderneemt indien nodig passende vervolgacties. Ter afronding koppelt hij aan de gebruiker terug wanneer de incidentmelding afgehandeld is. Tevens controleert hij of de incidentmelding naar tevredenheid van de gebruiker is afgehandeld.</p> <p>De medewerker beheer ICT documenteert en registreert alle meldingen en bijbehorende oplossingen.</p>		
Gewenst resultaat:	<ul style="list-style-type: none"> - Incidentmeldingen worden snel, volgens richtlijnen en naar tevredenheid van de gebruikers afgehandeld, eventueel met behulp van een tijdelijke oplossing (workaround). - Volledige en correcte registratie en documentatie van alle meldingen en oplossingen. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	- Nauwkeurig en volledig rapporteren	De medewerker beheer ICT neemt incidentmeldingen in ontvangst, registreert deze volgens de organisatie-specifieke richtlijnen en rapporteert de melder van het incident hoe en wanneer het incident is opgelost. Hij stemt hierbij zijn formuleringen af op het niveau van de ontvanger. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte uren en uitgevoerde werk.	De medewerker beheer ICT heeft kennis van: <ul style="list-style-type: none"> - hardware - software - bekabeling - hulpmiddelen en gereedschappen - normen, arbo-, veiligheid- en milieuvoorschriften
Vakdeskundigheid toepassen	- Vakspecifieke mentale vaardigheden	De medewerker beheer ICT zet zijn technische kennis en logisch denkvermogen in om zo met behulp	De medewerker beheer ICT:

	- aanwenden - Expertise delen	van zijn vakspecialisme incidentmeldingen adequaat te behandelen/af te handelen.	<ul style="list-style-type: none"> - werkt ordelijk - werkt zorgvuldig - werkt gestructureerd - werkt volgens voorgeschreven procedures - communiceert duidelijk met de klant <p>Koppeling naar taalprofiel:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ned</th> <th>Engels</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Begrijpen luisteren</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Begrijpen Lezen</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Spreken Interactie</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> <tr> <td>Schrijven</td> <td>B2</td> <td>B1</td> </tr> </tbody> </table>		Ned	Engels	Begrijpen luisteren	B2	B1	Begrijpen Lezen	B2	B1	Spreken Interactie	B2	B1	Schrijven	B2	B1
	Ned	Engels																
Begrijpen luisteren	B2	B1																
Begrijpen Lezen	B2	B1																
Spreken Interactie	B2	B1																
Schrijven	B2	B1																
Materialen en middelen inzetten	- Geschikte materialen en middelen kiezen - Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De medewerker beheer ICT selecteert en gebruikt de juiste materialen en hulpmiddelen (zoals documentatie, Internet, FAQ's, enzovoort) bij het behandelen van de incidentmelding en weet bovendien vindingrijk gebruik te maken van de beschikbare materialen en hulpmiddelen.																
Plannen en organiseren	- Doelen en prioriteiten stellen - Activiteiten plannen - Tijd indelen - Mensen en middelen organiseren	De medewerker beheer ICT geeft aan welke incidentmelding(en) prioriteit hebben, schat in hoeveel tijd nodig is om de melding(en) op te lossen en stelt vast of hij zelf of een collega de melding(en) oppakt zodat de incidentmelding(en) in behandeling genomen worden en tijdig worden afgerond.																
Op de behoeften en verwachtingen van "de klant" richten	- Aansluiten bij behoeften en verwachtingen - "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De medewerker beheer ICT controleert of hij aan de verwachtingen van de gebruikers tegemoet komt, zodat hij na het afhandelen van de incidentmeldingen weet of de gebruikers tevreden zijn of dat hij aanvullende actie moet ondernemen.																
Kwaliteit leveren	- Systematisch werken	De medewerker beheer ICT werkt op een ordelijke, systematische en zorgvuldige manier waardoor werkzaamheden overzichtelijk plaatsvinden.																
Instructies en procedures opvolgen	- Werken conform voorgeschreven procedures - Werken conform veiligheidsvoorschriften	De medewerker beheer ICT houdt zich aan de voorgeschreven werkprocedures en volgt tevens aanvullende geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften op.																
Met druk en tegenslag omgaan	- Effectief blijven presteren onder druk	De medewerker beheer ICT blijft onder tijdsdruk en bij kritiek constructief werken aan een snelle en gepaste oplossing van de incidentmelding.																

3. Certificeerbare eenheden

Niet van toepassing op dit kwalificatiedossier

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is.

Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt.

Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van één, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren.

In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Het kwalificatiedossier Medewerker beheer ICT is in een samenwerkingsverband ontwikkeld door kenniscentrum ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie, en kenniscentrum Kenteq, afdeling Kwalificatiestructuur.

Het kwalificatiedossier is voorgelegd aan de Adviescommissie ICT (ACB ICT) van ECABO op 6 september 2006. De ACB ICT bestaat in totaal uit 16 afgevaardigden. Vijf hiervan vertegenwoordigen het bedrijfsleven vanuit de organisaties van Fox IT, Logica CMG, Getronics PinkRocade, Provincie Noord-Brabant en Centrum Arbeidsmarktvragestukken ICT (CA-ICT). De Bve Raad wordt vertegenwoordigd middels vier afgevaardigden vanuit het reguliere beroepsonderwijs. De particuliere opleiders worden vertegenwoordigd middels Exin en de Vereniging van Opleidingsinstituten voor ICT. Tevens levert het Centrum voor Werk en inkomen een afgevaardigde. Branche- en

beroepsverenigingen zijn vertegenwoordigd middels het Platform voor ICT-professionals Ngi en de Branchevereniging Nederlandse Computer Winkels (NLCW). Daarnaast leveren het HBO-I platform en Microsoft ieder een afgevaardigde.

Het kwalificatieprofiel is na een positief advies van de ACB ICT voorgelegd aan de Paritaire Commissie beroepsonderwijsbedrijfsleven ECABO in oktober 2006 en ter kennisname aan de Paritaire Commissie van Kenteq.

De Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO bestaat uit twee vertegenwoordigers vanuit de werkgevers (Rabobank Nederland en Holland Casino), twee vanuit werknemersorganisaties (FNV Bondgenoten en MHP De Unie), een vertegenwoordiger vanuit het particuliere onderwijs (Schoevers opleidingen), drie vanuit het reguliere beroepsonderwijs (afgevaardigd vanuit de Bve Raad), en twee adviserende leden, waarvan een vanuit het vmbo en een vanuit het hbo.

De Paritaire Commissie van Kenteq bestaat uit vertegenwoordigers van de Bve Raad, het O&O Fonds, ENb, Paepon, CNV Bedrijvenbond, de Koninklijke Metaalunie, de HBO-Raad, het VMBO Platform Technische Installaties en het Platform Metaal & Metalelektr NVKL Uneto-VNI.

2.2 Verwantschap

Voor het opstellen van het kwalificatieprofiel Medewerker beheer ICT is gebruik gemaakt van twee beroepscompetentieprofielen:

- ICT-medewerker
- Medewerker telecom

Deze twee beroepscompetentieprofielen (BCP's) vertonen onderling grote verwantschap op het niveau van kerntaken, kernopgaven en competenties. Het komt zelfs vaak voor dat kerntaken, kernopgaven en competenties hetzelfde zijn. Hierdoor wordt duidelijk dat er nauwelijks meer scheiding te maken is tussen telecommunicatie en automatisering. Beide vakgebieden versmelten tot één totaalvakgebied; de Informatie- en Communicatietechnologie.

In de tabel wordt schematisch de vergelijking van kerntaken en competenties uit de BCP's ICT-medewerker en Medewerker telecom weergegeven.

Kerntaken en competenties ICT-medewerker	Kerntaken en competenties Medewerker telecom
Installeert hard- en software <ul style="list-style-type: none"> - Selecteren van onderdelen en componenten - Assembleren van systemen - Installeren en configureren van systemen 	Installeert communicatiesystemen <ul style="list-style-type: none"> - Selecteren van onderdelen en componenten - Realiseren van een bekabelinginfrastructuur - Installeren en configureren van communicatiesystemen
Beheert hard- en software <ul style="list-style-type: none"> - Storingen verhelpen en continuïteit waarborgen - Beheren van hard- en software 	Onderhoudt communicatiesystemen <ul style="list-style-type: none"> - Storingen verhelpen en continuïteit waarborgen - Onderhouden van communicatiesystemen
Ondersteunt systeemgebruikers <ul style="list-style-type: none"> - Instrueren van gebruikers - Informatieverzoeken afhandelen - Registreren en oplossen van incidenten 	Ondersteunt gebruikers van communicatiesystemen <ul style="list-style-type: none"> - Instrueren van gebruikers - Informatieverzoeken afhandelen - Registreren en oplossen van incidenten

De kerntaak *Installeert hard- en software* komt bij het BCP ICT-medewerker voor. De kerntaak *Installeert communicatiesystemen* komt voor bij het BCP Medewerker telecom. Beide kerntaken vertonen onderling grote verwantschap. Ze omvat in beide gevallen het selecteren van onderdelen en componenten en het installeren en configureren van systemen. In het ene geval betreft het een informatiesysteem en in het andere geval een communicatiesysteem.

De kerntaak *Beheert hard- en software* vertoont grote overlap met de kerntaak *Onderhoudt communicatiesystemen*. Zoals eerder beschreven versmelten informatie- en communicatiesystemen steeds meer tot één vakgebied. Dit maakt dat de samenvoeging van deze kerntaken in het KP tot de kerntaak *Beheert hard- en software* verantwoord is.

Ook de kerntaken *Ondersteunt systeemgebruikers* en *Ondersteunt gebruikers van communicatiesystemen* zijn vrijwel identiek aan elkaar.

De overige BCP's uit het ICT-domein zijn ook meegenomen in het verwantschapsonderzoek. De BCP's ICT-medewerker en Medewerker telecom vertonen qua niveau te veel verschillen met de overige BCP's. Om deze reden zijn de overige BCP's niet meegenomen bij de inhoudelijke vergelijking.

Buiten het ICT-domein zijn geen BCP's gesignaleerd waarmee vergelijking voor de hand lag.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Tijdens het ontwikkelen van de competentiegerichte kwalificatiedossier 'oude stijl' (versie 2005-2006) zijn de geselecteerde BCP's vertaald naar het kwalificatieprofiel Medewerker beheer ICT 2005-2006. De eerste stap bestond uit het formuleren van kerntaken voor de beginnend beroepsbeoefenaar.

Aangezien informatiesystemen en communicatiesystemen steeds meer versmelten tot één werkerterrein zijn de kerntaken *Installeert hard- en software* en *Installeert communicatiesystemen* samengevoegd tot één kerntaak met als titel *Installeert hard- en software*.

In de BCP's is een klein verschil in formulering en woordkeuze in de tweede kerntaak. 'Onderhouden' wordt vaak beschouwd als het operationeel houden (vandaag) van hulpmiddelen (reactief). 'Beheren' is daarnaast ook preventief te werk gaan en met een helikopterview de inzet van hulpmiddelen in processen beschouwen en garanderen. Daarom is in het KP 2005-2006 voor kerntaak 2 gekozen voor de titel *Beheren van hard- en software*.

Wat betreft de naamgeving van de derde kerntaak is in het KP 2005-2006 gekozen voor de formulering *Ondersteunt systeemgebruikers*, omdat het zowel gebruikers van een informatiesysteem als gebruikers van een communicatiesysteem betreft.

De competenties uit de BCP's zijn overgenomen in het KP 2005-2006. Dezelfde of nagenoeg dezelfde competenties en kernopgaven zijn samengevoegd. Bij kleine verschillen is gekozen voor de beste, meest passende beschrijving. Beide BCP's hebben één afwijkende competentie. Deze twee competenties zijn in overleg met vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven en scholingsveld aan het KP toegevoegd om er voor te zorgen dat de medewerker beheer ICT over alle relevante competenties beschikt. Het betreft hier de competentie *Assembleren van systemen*. Deze geldt zowel voor informatie- als communicatiesystemen en is daarom overgenomen in het KP. De tweede competentie die aan het KP is toegevoegd is *Realiseren van een bekabelinginfrastructuur*. Deze competentie is specifiek gericht op het installeren van communicatiesystemen en daarom toegevoegd aan de kerntaak *Installeert hard- en software*.

Omdat veilig werken en het werken volgens veiligheidsregels steeds belangrijker wordt, is de kernopgave met betrekking tot veilig werken toegevoegd aan het KP 2005-2006.

Tijdens het ontwikkelen bleek de noodzaak van afzwakking van de toenmalige competenties gering te zijn. Zo zijn bepaalde in de BCP's genoemde processen opgesplitst in deelprocessen. Ook worden bepaalde handelingen of processen explicieter weergegeven. Dit om helder te maken welke aspecten het voor een beginnend beroepsbeoefenaar precies betreft. In een enkel geval is aangegeven dat van een beginnend beroepsbeoefenaar duidelijk een lagere beheersingsgraad gevraagd wordt.

Aanvullend is in het kwalificatieprofiel 2005-2006 helder en expliciet aangegeven aan wie een beginnend beroepsbeoefenaar goedkeuring moet vragen alvorens met zijn werkzaamheden verder te

gaan. Ook is helder en expliciet aangegeven aan wie de beginnend beroepsbeoefenaar verantwoording moet afleggen. In de meeste gevallen betreft dit de leidinggevende.

De vertaalslag van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar een beginnend beroepsbeoefenaar en de vertaalslag van de beroepscompetentieprofielen naar het kwalificatieprofiel is gevalideerd door vertegenwoordigers (beroepsbeoefenaars) uit de ICT-branche en het scholingsveld in een zogenaamde expertmeeting op 11 mei 2004. Zowel de Adviescommissie ICT als de Paritaire Commissies hebben vervolgens met de validering ingestemd.

Bij het omzetten van het kwalificatieprofiel 2005-2006 naar het kwalificatieprofiel 'verbeterd format' is gebruik gemaakt van de hierboven beschreven vertaalslag. De inhoud van het kwalificatieprofiel 2005-2006 en het niveau waarop de werkzaamheden beschreven zijn, zijn dan ook overgenomen. Wel is de titel van kerntaak 2 aangepast in *Onderhouden en beheren van hard- en software*, omdat gebleken is dat beiden handelingen toch duidelijk naast elkaar voorkomen binnen het beroep.

2.4 Discussiepunten

Tijdens het omzetten van het kwalificatieprofiel is gediscussieerd over de te benoemen werkprocessen en de omvang daarvan. Het betreft met name die werkprocessen waarin twee handelingen benoemd worden:

- Installeren en configureren van systemen (werkproces 1.2)
- Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen (werkproces 2.2)
- In behandeling nemen en afhandelen van incidentmeldingen (werkproces 3.2)

De vraag was of deze werkprocessen genest zijn en dus opgesplitst zouden moeten worden in twee werkprocessen. Vastgesteld is dat de beschreven handelingen zo met elkaar verbonden zijn, dat het splitsen heel kunstmatig zou zijn: de ene handeling is inherent aan de andere. Uiteindelijk is daarom het besluit genomen om genoemde werkprocessen niet te splitsen en te houden zoals hierboven benoemd.

Voor de handeling 'Administreren' geldt dat deze niet als apart werkproces benoemd is, maar juist is opgenomen binnen vrijwel alle werkprocessen. Het vastleggen van gegevens is dusdanig inherent aan alle werkzaamheden van de medewerker beheer ICT dat het een verkeerde weergave van de werkelijkheid zou zijn wanneer administratie als apart werkproces benoemd zou worden.

Een ander discussiepunt is het mogelijke samenvoegen van de niveau 2 opleiding Medewerker ICT en de niveau 3 opleiding Medewerker beheer ICT. Op kerntaak- en werkprocesniveau zijn enige overeenkomsten zichtbaar. Tijdens overleg- en discussiemomenten werd echter al snel duidelijk dat de omvang en het niveau van én de verantwoordelijkheid bij bepaalde werkzaamheden binnen het totale beroep dusdanig van elkaar verschillen dat het gezamenlijk beschrijven binnen één kwalificatiedossier de herkenbaarheid binnen het beroepen- én scholingsveld niet ten goede zou komen. Daarop is besloten de kwalificatiedossiers Medewerker ICT en Medewerker beheer ICT niet samen te voegen.

Tijdens de ACB-ICT vergadering van 13 oktober 2004 is besloten om geen certificeerbare eenheden te benoemen, omdat er geen arbeidsmarktrelevantie gezien wordt voor afzonderlijke onderdelen binnen de kwalificatieprofielen. Het civiel effect kan niet worden aangetoond.

De onderwijsgeleding heeft aangegeven deelcertificaten ongewenst te vinden. Daarin werden zij gesteund door de vertegenwoordigers vanuit het bedrijfsleven. Daarnaast werd gesteld dat het moeilijk is om certificeerbare redenen te benoemen, omdat er een sterke gevoeligheid voor conjunctuurschommelingen bestaat; de mbo-ICT'er heeft een zwakke positie in de markt ten opzichte van de hbo'er, zeker bij een neergaande conjunctuur en dan is het niet wenselijk om onderdelen van het diploma als certificeerbare eenheid te benoemen.

Wel streeft de sector naar transparantie in de markt door vergelijkingen te maken tussen (delen) van de kwalificaties en branchediploma's, hierbij intensief overleg plegend met brancheorganisaties en branche-certificeerders.

Uit beoordelingen van kwalificatiedossiers door het Coördinatiepunt is gebleken dat verdere kwaliteitsverbetering van dossiers mogelijk en wenselijk is. Dat betreft onder meer het realiseren van meer eenduidigheid tussen de kwalificatiedossiers van alle kenniscentra samen. Het kenniscentrum onderkent de wenselijkheid van verdere kwaliteitsverbetering. Aangezien het dossier --vanwege de experimentele status in 2007-- opnieuw ingediend wordt, zal het kenniscentrum die gelegenheid gebruiken om verdere kwaliteitsverbetering van het dossier te realiseren.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Activiteiten t.b.v. onderhoud kwalificatiestructuur	<p>Als kenniscentrum vervult ECABO samen met Kenteq binnen de ICT-sector een brugfunctie tussen het beroepsonderwijs en het bedrijfsleven. Een van de primaire taken is de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur. Hiervoor verzamelen adviseurs van ECABO en Kenteq (samenwerkend binnen het LoketMBOICT) actief en continu actuele informatie over de ICT-sector. Daarbij is het opbouwen en onderhouden van contacten met en het creëren van draagvlak bij de belangrijkste stakeholders (uit onderwijs en bedrijfsleven) van cruciaal belang.</p> <p>Het in kaart brengen van de ontwikkelingen in deze sector ten behoeve van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur geschiedt door:</p> <p><i>Het produceren van sectorschetsen</i> Voor elke sector wordt in een doorlopend actualiseringproces een sectorschets opgesteld met daarin de meest recente informatie over ontwikkelingen in de betreffende sector. Voor het ontwikkelen van deze sectorschetsen houden de adviseurs de trends en ontwikkelingen in de gaten. Deze trends en ontwikkelingen kunnen aanleiding zijn tot aanpassingen in dossiers.</p> <p><i>Netwerkonderhoud</i> Regelmatig netwerkonderhoud met deskundigen uit het bedrijfsleven en onderwijs is een belangrijk middel voor het vergaren van informatie over de sector. Leden van de bestuurslagen van ECABO en Kenteq als ook externe contacten worden hiervoor benaderd. Adviseurs van de binnendienst en van de buitendienst (BPV) van ECABO en Kenteq zijn hier intensief bij betrokken.</p> <p><i>Digitale platform</i> Voor de sector is een digitaal platform (www.loketmboict.nl) beschikbaar. Het is een communicatiemedium en informatiebron voor externe en interne gebruikers. Via het digitale platform wordt sectorale informatie snel verspreid en kunnen vragen beantwoord worden. Daarnaast bevat het digitale platform de mogelijkheid om bezoekers te vragen naar hun mening over een bepaald onderwerp.</p> <p><i>Blauwdruk: vergelijking reguliere en niet reguliere opleidingen</i> De blauwdruk van reguliere en niet reguliere opleidingen creëert transparantie tussen verschillende opleidingen en certificeringlijnen. Door het vergelijken van de (reguliere) kwalificaties met soortgelijke niet reguliere opleidingen (particuliere opleidingen) kunnen ook trends en ontwikkelingen getraceerd worden.</p> <p><i>Arbeidsmarktonderzoek</i> Zowel periodiek als incidenteel verricht ECABO kwantitatief én kwalitatief arbeidsmarktonderzoek. Een</p>	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	Voor indiening schooljaar 2008-2009

	<p>voorbeeld daarvan is de jaarlijkse Marktmonitor die wordt gepubliceerd via de website van ECABO en op www.loketmboict.nl. Ook op sectoraal niveau wordt, wanneer daar aanleiding voor is, onderzoek verricht.</p> <p><i>Kenniskringen BTG-ESB</i> Sectoradviseurs van ECABO nemen deel aan de kenniskringen van de BTG-ESB. Deze kenniskringen zijn vooral bedoeld voor coördinatoren van onderwijsafdelingen. Tijdens de bijeenkomsten zal ECABO informatie verstrekken over de ontwikkelingen in de verschillende sectoren. Via de kenniskringen ontvangt ECABO signalen over de bruikbaarheid en het gebruik van de kwalificatieprofielen en daarmee zijn de kenniskringen – niet de enige, maar wel - een belangrijke bron van informatie met betrekking tot het tevredenheidsonderzoek bij de gebruikers van de dossiers. Het tevredenheidsonderzoek wordt gestructureerd uitgevoerd, door middel van vragenlijsten die uitgezet worden, dan wel de basis vormen voor meer diepgaande interviews. Ook onderhoudt ECABO intensief contact met de BTG-ESB in andere overlegstructuren.</p> <p>Op basis van informatie die voortkomt uit de geschetste activiteiten kan besloten worden om een (of meerdere) kwalificatiedossier(s) opnieuw te bekijken, dan wel te komen tot ontwikkeling van nieuwe of bijgestelde beroepscompetentieprofielen en kwalificatiedossiers c.q. uitstromen (diploma's). In de verschillende bestuurslagen van ECABO en Kenteq worden hierover besluiten genomen.</p> <p>De Paritaire commissie van ECABO heeft, gezien de werkwijze van ECABO ten aanzien van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur, besloten om geen termijnen vast te stellen waarop de kwalificatiedossiers opnieuw bekeken worden. Indien er aanleiding is voor wijzigingen in de kwalificatiestructuur -op basis van eigen onderzoek, dan wel naar aanleiding van signalen van buiten- worden de kwalificatiedossiers geagendeerd bij de Paritaire commissie(s) van ECABO en Kenteq. Er wordt in ieder geval gekeken naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de herkenbaarheid van de kwalificatiedossiers op de arbeidsmarkt; - de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers in de onderwijs- en examenpraktijk; - de transparantie, duurzaamheid en flexibiliteit van de kwalificatiedossiers. <p>Vanzelfsprekend zullen ECABO en Kenteq aandacht besteden aan alle relevante onderwerpen die door (leden van) de Paritaire commissie worden aangedragen.</p>		
Kwaliteits-criteria Toetsings-kader	Werken aan kwaliteitsverbetering van het kwalificatiedossier, gericht op grotere eenduidigheid over het geheel van alle kwalificatiedossiers.	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	Voor indiening schooljaar 2008-2009