**Doel en werkwijze**

Deze leertaak is de afsluiting van dit thema. De bedoeling is dat je er blijk van geeft alle beroepstaken uit dit thema op tweedejaars niveau uit te kunnen voeren. Leertaak 5 is een projectopdracht, die je uitvoert met je projectgroep. Je begint met deze leertaak in de vierde themaweek, maar de nadruk van de werkzaamheden ligt in de laatste vier themaweken.

In de casusbeschrijving wordt onder het hoofdje 'Probleemstelling' globaal aangegeven wat er van je verwacht wordt. Randvoorwaarden daarbij zijn:

* De applicatie die je met je groep maakt, moet in staat zijn de aangeboden werklast te verwerken en tegelijk de klantqueries te draaien. Daartoe is het noodzakelijk af te zien van toepassing van een database managementsysteem. Je applicatie dient rechtstreeks te communiceren met het besturingssysteem van de computer.
* Je brengt aan de klant drie serviceaanbiedingen uit. Deze aanbiedingen moet je kunnen onderbouwen met infrastructurele maatregelen, die voortkomen uit een gestructureerde analyse die tijdens de colleges IT Service Management en leertaak 4 aan bod komt. Elk aanbod kent servicenormen voor tenminste de beschikbaarheid, informatie-integriteit en responstijd van een dienstaanvraag. Andere kwaliteitskenmerken kunnen desgewenst achterwege blijven. Elk serviceaanbod kent een tarief. Onder “aanvullende materialen bij de leertaak” staat waarop de SLA’s precies worden beoordeeld.
* Alle contacten met de klanten van UNWDMI vinden plaats in het Engels. Dat geldt ook voor user interfaces, serviceaanbiedingen en mondelinge presentaties aan klanten. De klantcontacten bestaan tenminste uit een interview waarin je tracht de specificaties van de ICT-dienst die de klant wenst te achterhalen en uit een mondelinge presentatie van je resultaten.
* Alle contacten met de tutor, zowel schriftelijk als mondeling, verlopen eveneens in het Engels. Contacten met vakdocenten vinden plaats in de Nederlandse taal.

Je wordt geacht je resultaten schriftelijk en mondeling te presenteren. De schriftelijke documentatie wordt in het Engels gesteld en bevat - in twee delen - de onderstaande informatie:

Deel 1:

* De specificaties van je applicatie (wat was de klanteis);
* Het ontwerp van de applicatie voorzien van een toelichting (hoe heb je de klanteis vertaald naar een oplossing);
* Een testrapportage, waarin je duidelijk maakt welke werklast aan weergegevens je applicatie kan verwerken;

Deel 2 (apart):

* Een weergave van de onderbouwing van de serviceaanbiedingen zoals dat in het bovenstaande gespecificeerd is.

Zoals hierboven al genoemd staat er een beoordelingsformulier onder “aanvullende materialen bij de leertaak” waarop de docent let bij het beoordelen van de leertaak

De source-codes van je project lever je diezelfde dag per mail aan de docent BSS op.

**Projectaanpak**

Je bent vrij in de wijze van aanpak van je projectopdracht. De opdracht kan opgesplitst worden in deelopdrachten die door subgroepen gemaakt worden. Bedenk daarbij wel dat de opleiding van je verlangt dat je in staat bent alle onderdelen van de projectopdracht te maken. In de individuele toetsing wordt vastgesteld of dat inderdaad het geval is.

Verder is er in de laatste vier themaweken weinig contacttijd met docenten ingeroosterd. Je wordt aangeraden in je groep afspraken te maken over de frequentie van groepsbijeenkomsten. Aanbevolen wordt in deze weken tenminste om de andere dag bijeen te komen.

De opleiding stelt zelf geen regels over aan- en afwezigheid van groepsleden, te laat komen, ziekte, documentbeheer, voorzitterschap, verslaglegging afspraken, enzovoorts. Je wordt geacht daarover in de vierde themaweek met je projectgroep afspraken te maken volgens de checklists die je in het eerste jaar aangereikt zijn. Deze afspraken leg je voor aan de tutor. Een opmerking betreft vastlegging van het groepsproces. In het geval je je tutor vraagt te bemiddelen in een conflict tussen de groepsleden, zal de tutor van je vragen alle documentatie omtrent het ontstaan van dit conflict - zoals verslagen van groepsbijeenkomsten, e-mails aan individuele groepsleden - met naam en toenaam te overhandigen. Enkel op basis van deze documentatie kan de tutor na toepassing van het principe van hoor- en wederhoor tot een eventuele uitzetting van een groepslid overgaan.

**Projectfasering**

Je bent vrij in de keuze van de fasering en de planning van je project met uitzondering de momenten waarop je met een van de klanten van UNWDMI contacten moet onderhouden. Je maakt met je groep een projectplan in het Engels met daarin onder andere een planning van je project. Deze planning neem je door met de tutor.

In de vijfde themaweek staat een interview gepland met twee docenten, die de rol van klant vervullen in aanwezigheid van de docent International Corporate Communication (ICC). Tijdens dit interview dien je te achterhalen welke functionele en servicewensen de klant heeft met betrekking tot de beschikbaarstelling van weergegevens. Daarbij hoor je je er van bewust te zijn dat de klant afkomstig is uit een andere cultuur dan de onze en van dat bewustzijn blijk te geven. De docent ICC geeft na afloop feedback op het interview, waarbij ook de interculturele aspecten worden meegewogen. Bovendien biedt zij\hij vooraf de gelegenheid een generale repetitie te doen. Het interview duurt maximaal een half uur.

In de negende themaweek staat de afsluiting van het project gepland voor je klant in aanwezigheid van de docent ICC. Deze afsluitingsbijeenkomst vormt mede de basis voor de beoordeling. Tijdens de slotpresentatie presenteer je in het Engels met je groep het resultaat van je project, te weten de applicatie en je serviceaanbiedingen. Bedenk goed dat de presentatie bedoeld is voor je klanten, die geen detailkennis bezitten van ICT en die afkomstig zijn uit een andere cultuur als de onze. Je mondelinge presentatie duurt maximaal drie kwartier en elk groepslid neemt een gelijkwaardig deel voor zijn rekening. Tijdens de bijeenkomst lever je de schriftelijke documentatie van je project in tweevoud in. De source-codes van je project lever je diezelfde dag per mail aan de docent BSS op. Ook bij de slotpresentatie bestaat de mogelijkheid een generale repetitie te doen onder leiding van de docent ICC.

**Begeleiding**

De wijze van begeleiding wijkt niet af van de andere leertaken. Procesbegeleiding vindt plaats door een tutor, die niet noodzakelijk inhoudelijk deskundig is. Wekelijks rapporteer je mondeling je voortgang in het Engels aan de tutor. Het is de bedoeling dat je hele groep de rapportagebijeenkomst bijwoont. Mocht je verhinderd zijn wegens dringende omstandigheden, dan dien je je per e-mail in het Engels af te melden bij de tutor. De rapportagemomenten zijn in het collegerooster opgenomen. De voertaal is Engels. Convocatie, agenda en notulen worden in het Engels opgesteld en op Blackboard geplaatst (onder File Exchange).

Inhoudelijke begeleiding wordt verzorgd door de theoriedocent Besturingssystemen en de docent IT Service Management door middel van consultancyuren. Korte vragen met een eenduidig antwoord kunnen per mail gesteld worden. Het kan zijn dat een docent er de voorkeur aan geeft zijn antwoord op zijn consultancyuur te geven. Hij stelt je daarvan op de hoogte.

**Beoordeling**

Het interview en de presentatie worden elk afzonderlijk beoordeeld met een individueel cijfer (onderdeel van ICC). Daarnaast krijg je zowel een cijfer behorende bij de schriftelijke documentatie van de SLA (zie deel 2, onderdeel van ITSM) als voor het bouwen van de applicatie (zie deel 1, onderdeel van BSS) een afzonderlijk cijfer.

Het maken van de notulen maakt deel uit van het cijfer voor het interview. Ze moeten voldoen aan de volgende voorwaarden: Ze moeten compleet zijn, specifiek en een overzichtelijke structuur hebben. Ze worden beoordeeld met een cijfer en dit telt voor 25% mee voor het cijfer van het interview. Het minimumcijfer voor de notulen moet een 6 zijn. Ze worden beoordeeld door de docent ICC.

Na het interview met de klant ontvang je feedback over je presentatie, je taalgebruik en de mate waarin je rekening houdt met culturele verschillen.

De beoordelingscriteria voor de schriftelijke documentatie met betrekking tot de applicatie zijn (groepscijfer):

* volledigheid: zijn alle onderdelen van de schriftelijke documentatie aanwezig? Is aan de hand van de documentatie duidelijk dat aan alle onderdelen voldoende aandacht geschonken is?
* relevantie: is de inhoud van de documentatie ter zake?
* correctheid: in hoeverre de inhoud van de documentatie juist is.

De beoordelingscriteria voor de schriftelijke documentatie met betrekking tot de serviceaanbiedingen zijn (groepscijfer):

* volledigheid: bevatten de serviceaanbiedingen alle relevante informatie?
* correctheid: is de onderbouwing van de serviceaanbiedingen correct?
* kwaliteit: heeft de onderbouwing van de serviceaanbiedingen plaats gevonden door middel van een gestructureerde analyse?

De beoordelingscriteria voor de mondelinge slotpresentatie zijn (individueel cijfer):

* interculturele verschillen: in hoeverre je er blijkt van geeft rekening te houden met deze verschillen.
* presentatietechniek: in hoeverre de presentatie goed verzorgd is
* taalgebruik
* demonstratie: in hoeverre demonstratie van de applicatie zonder technische problemen verloopt.