



NATUURTECHNISCH

INSTITUUT

NATIN - MBO

MIDDELBARE BEROEPSOPLEIDINGEN

Kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001: 2000 NATIN-MBO

KWALIFICATIEDOSSIER MEDEWERKER BEHEER ICT

Auteur: Dhr. D. Pancham, dhr. J. Bruma

Datum goedkeuring: 17 juni 2009

Inhoudsopgave

Inleiding

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Deel B: De kwalificaties

1 Inleiding

2 Algemene informatie

- 2.1 Colofon
- 2.2 Formele vereisten
- 2.3 Typering Beroepengroep
- 2.4 Loopbaanperspectief
- 2.5 Trends en innovaties

3 Overzicht van het kwalificatiedossier

4 Beschrijving van de uitstromen

- 4.1 Medewerker beheer ICT

5 Beschrijving van de kerntaken

- 5.1 Kerntaak1: Installeren van hard- en software
- 5.2 Kerntaak2: Onderhouden en beheren van hard- en software
- 5.3 Kerntaak3: Ondersteunen van systeemgebruikers

6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices

- 6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1 : Installeren van hard- en software
- 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2 :
Onderhouden en beheren van hard- en software
- 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3 : Ondersteunen van systeemgebruikers

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1 Inleiding

2 Uitstromen

- 2.1 Medewerker beheer ICT

3 Certificeerbare eenheden

Deel D: Verantwoording

1 Inleiding

2 Proces- en inhoudsinformatie

- 2.1 Betrokkenen
- 2.2 Verwantschap
- 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier
- 2.4 Discussiepunten

3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Medewerker beheer ICT

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 netwerkomgeving. 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 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?

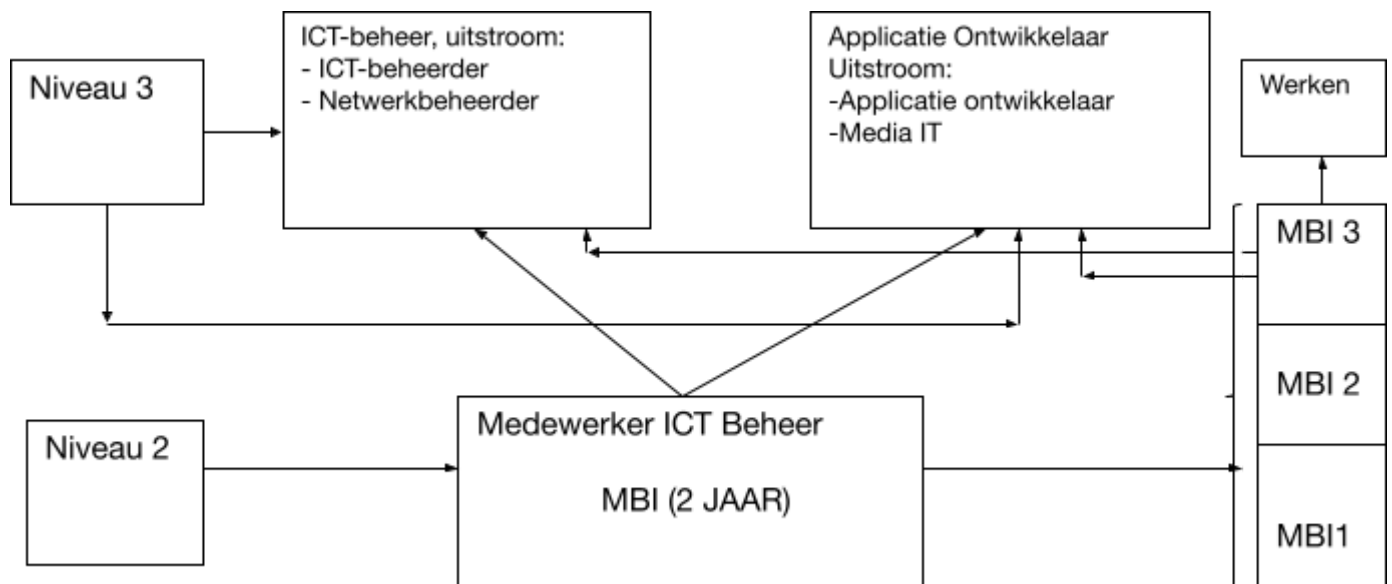
Een medewerker beheer ICT weet natuurlijk veel van computers, netwerken, bekabeling en telefonie.

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

Doorstromen binnen de opleidingen vallend onder het ICT-landschap 2009-2010 kan op de volgende wijze:

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:

- *Medewerker beheer ICT*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van Ontwikkeld door Projectgroep ICT NATIN, het bedrijfsleven, samenwerkend in het klankbord MBO ICT Werkgroep ICT NATIN, afdeling Ontwikkeling en Innovatie in samenwerking met vertegenwoordigers van de ICT-branche en het middelbaar beroepsonderwijs.

Verantwoording vastgesteld door de directie van het NATIN en het bedrijfsleven met name de ICT-branche op 01 Maart 2009, te Paramaribo

Onder regie van	Projectgroep ICT NATIN, het bedrijfsleven samenwerkend in de klankbordgroep ICT MBO
Ontwikkeld door	Werkgroep ICT NATIN, afdeling Ontwikkeling en Innovatie in samenwerking met vertegenwoordigers van de ICT-branche en het middelbaar beroepsonderwijs en het bedrijfsleven.
Verantwoording	Vastgesteld door de directie van het NATIN en het bedrijfsleven met name de ICT-branche op 01 Maart 2009, te Paramaribo.

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Medewerker Beheer ICT (MBI)
In – en doorstroomrechten	Medewerker beheer ICT - niveau 2 cvq Voor instroom- en doorstroomrechten worden de MINOV bepalingen aangehouden zoals: - de Istroomtoomregeling LTS/LTO-Beroepsonderwijs en MULO. (ministerie van Onderwijs & Volks Ontwikkeling) - Doorstroom naar een van de specialistische niveau 3 CVQ: Applicatie Ontwikkelaar, Media IT, ICT Beheer of Netwerkbeheer - hoger onderwijs en wetenschappelijk onderwijs
Certificeerbare eenheden	Er zijn geen certificeerbare eenheden gedefinieerd.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands (AVO Vakken). Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Sociale Vaardigheden. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven

	<p>vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs.</p> <p>De volgende beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none">- Medewerker Beheer ICT- Medewerker Telecom
--	--

2.3 Typering beroepengroep

De medewerker beheer ICT is werkzaam in de sector ICT. Hij werkt bij ICT-dienst-verlenende 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 3 CVQ. 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.

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.

Legenda:

U1: Medewerker beheer ICT

Kerntaak	Werkproces		Uitstroom
Kerntaak 1: Installeren van hard- en software			U1
	1.1	Assembleren van systemen	x
	1.2	Installeren en configureren van systemen	x
	1.3	Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur	x
Kerntaak 2: onderhouden en beheren van software			
	2.1	Voorkomen van (ver)storingen	x
	2.2	Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen	x
Kerntaak 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 uitstromen welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- Medewerker Beheer ICT (MBI)

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

<p>Beschrijving kerntaak: De medewerker beheer ICT assembleert informatiesystemen in standalone situaties en binnen een netwerk omgeving. 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.</p> <p>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. De medewerker beheer ICT installeert en configureert informatiesystemen in stand-alone situaties en binnen een netwerk omgeving.</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 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 monteert hij de bekabeling af in de patchkast. De medewerker beheer ICT test de bekabelingsinfrastructuur op fouten.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p><i>Werkprocessen</i> <i>bij</i> <i>kerntaak 1:</i> 1.1 Assembleren van systemen 1.2 Installeren en configureren systemen 1.3 Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur</p>
--	---

<p>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>	
--	--

5.2 Kerntaak 2: Onderhouden en beheren van hard- en software

<p>Beschrijving kerntaak: De medewerker beheer ICT onderhoudt, test en beveiligt de diverse onderdelen van het systeem om zo (ver)storingen te voorkomen.</p> <p>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>Voorafgaand, tijdens en na afloop van het beheren van hard- en software documenteert de medewerker beheer ICT de geconstateerde storingen, oplossingen en uitgevoerde werkzaamheden. De medewerker beheer ICT weet wat de consequenties voor zijn onderhouds- en beheerwerkzaamheden en voor het informatiesysteem zijn wanneer er ten gevolge van onderhouds- 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><i>Werkprocessen bij</i></p> <p><i>kerntaak 2:</i></p> <p><i>2.1 Voorkomen van (ver)storingen</i></p> <p><i>2.2 Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen</i></p>
--	--

5.3 Kerntaak 3: Ondersteunen van systeemgebruikers

<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>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 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 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:</p> <p>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><i>Werkprocessen bij kerntaak 3:</i></p> <p><i>3.1 Instrueren van gebruikers</i></p> <p><i>3.2 In behandeling nemen en afhandelen van incidentmeldingen</i></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. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes.

Indien de blokjes in de matrix licht oranje zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Installeren van hard- en software

Kerntaak 1: Installeren van hard- en software	Competenties				
	Y	Bedrijfsmatig handelen			
	X	Ondernemend en commercieel handelen			
	W	Gedrevenheid en ambitie tonen			
	V	Met druk en tegenslag omgaan			
	U	Omgaan met verandering en aanpassen			
	T	Instructies en procedures opvolgen			
	S	Kwaliteit leveren			
	R	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten			
	Q	Plannen en organiseren			
	P	Leren			
	O	Creëren en innoveren			
	N	Onderzoeken			
	M	Analyseren			
	L	Materialen en middelen inzetten			
	K	Vakdeskundigheid toepassen			
	J	Formuleren en rapporteren			
	I	Presenteren			
	H	Overtuigen en beïnvloeden			
	G	Relaties bouwen en netwerken			
	F	Ethisch en integer handelen			
	E	Samenwerken en overleggen			
	D	Aandacht en begrip tonen			
	C	Begeleiden			
	B	Aansturen			
	A	Beslissen en activiteiten initiëren			
Werkprocessen					
1.1	Assembleren van systemen				
1.2	Installeren en configureren van systemen				
1.3	Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur				

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Onderhouden en beheren van hard- en software

Kerntaak 2: Onderhouden en beheren van hard- en software	Competenties			
	Y	Bedrijfsmatig handelen		
	X	Ondernemend en commercieel handelen		
	W	Gedrevenheid en ambitie tonen		
	V	Met druk en tegenslag omgaan		■
	U	Omgaan met verandering en aanpassen		
	T	Instructies en procedures opvolgen	■	■
	S	Kwaliteit leveren	■	■
	R	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten		
	Q	Plannen en organiseren		
	P	Leren		
	O	Creëren en innoveren	■	■
	N	Onderzoeken		
	M	Analyseren	■	■
	L	Materialen en middelen inzetten	■	■
	K	Vakdeskundigheid toepassen		
	J	Formuleren en rapporteren	■	■
	I	Presenteren		
	H	Overtuigen en beïnvloeden		
	G	Relaties bouwen en netwerken		
	F	Ethisch en integer handelen		
	E	Samenwerken en overleggen		
	D	Aandacht en begrip tonen		
	C	Begeleiden		
	B	Aansturen		
	A	Beslissen en activiteiten initiëren		
Werkprocessen				
2.1	Voorkomen van (ver) storingen			
2.2	Lokaliseren en verhelpen van (ver) storingen			

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Ondersteunen van systeemgebruikers

Kerntaak 3: Ondersteunen van systeemgebruikers	Competenties			
	Y	Bedrijfsmatig handelen		
	X	Ondernemend en commercieel handelen		
	W	Gedrevenheid en ambitie tonen		
	V	Met druk en tegenslag omgaan		■
	U	Omgaan met verandering en aanpassen		
	T	Instructies en procedures opvolgen		■
	S	Kwaliteit leveren		■
	R	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	■	■
	Q	Plannen en organiseren		■
	P	Leren		
	O	Creëren en innoveren		
	N	Onderzoeken		
	M	Analyseren		
	L	Materialen en middelen inzetten		■
	K	Vakdeskundigheid toepassen	■	■
	J	Formuleren en rapporteren	■	■
	I	Presenteren	■	
	H	Overtuigen en beïnvloeden		
	G	Relaties bouwen en netwerken		
	F	Ethisch en integer handelen		
	E	Samenwerken en overleggen		
	D	Aandacht en begrip tonen	■	
	C	Begeleiden		
	B	Aansturen		
	A	Beslissen en activiteiten initiëren		
Werkprocessen				
3.1	Instrueren van gebruikers			
3.2	In behandeling nemen en afhandelen van incidentmeldingen			

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. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

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).

2.1 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

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 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 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
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken 	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.	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van

Creëren en innoveren			<p>software</p> <ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd De medewerker beheer ICT werkt ordelijk De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
Verandering zoeken en introduceren	<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.	<ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften De medewerker beheer ICT heeft kennis van software De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd De medewerker beheer ICT werkt ordelijk De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	<p>De medewerker beheer ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig alle gegevens over de geassembleerde systemen conform het 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"> De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften De medewerker beheer ICT heeft kennis van software De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd De medewerker beheer ICT werkt ordelijk De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgescreven procedures De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgescreven procedures 	<p>De medewerker beheer ICT houdt zich aan de door de organisatie voorgescreven assemblageprocedures en (her)gebruikt de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen, tekeningen en gereedschap dusdanig dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware

<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig 			<p>Kwaliteit leveren</p>
<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van 	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De medewerker beheer ICT selecteert de benodigde materialen (eventueel op basis van een werkbond) 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.	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT • De medewerker beheer Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig 	<p>software</p> <ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
---------------------------------	---	---	---	---

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Gevoel voor ruimte en richting tonen • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	<p>De medewerker beheer ICT werkt snel, precies, bedreven en accuraat met zijn handen, zodat het assembleren vloeidend 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
----------------------------	--	--	--

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
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken • 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.</p> <p>De medewerker overziet de mogelijke consequenties van de voorgestelde oplossing, zodat de gevonden oplossing niet elders voor problemen zorgt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software

<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig 				<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheer
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 installatie-, configuratie- en testproces geoptimaliseerd wordt.		

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 kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte componenten, uren en het uitgevoerde werk.	<ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften De medewerker beheer ICT heeft kennis van software De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd De medewerker beheer ICT werkt ordelijk De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig 	ICT werkt zorgvuldig
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	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.	<ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware De medewerker beheer 	

<p>ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen</p> <ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheert ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften De medewerker beheert ICT heeft kennis van software De medewerker beheert ICT werkt gestructureerd De medewerker beheert ICT werkt ordelijk De medewerker beheert ICT werkt volgens voorgeschreven procedures De medewerker beheert ICT werkt zelfstandig De medewerker beheert ICT werkt zorgvuldig 			
<ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheert ICT beheert de Nederlandse en Engelse taal De medewerker beheert ICT heeft kennis van hardware De medewerker beheert ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen De medewerker beheert ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften De medewerker beheert ICT heeft kennis van software 	<p>De medewerker beheert ICT pakt het werk ordelijk en 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>Kwaliteit leveren</p>

			<ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd De medewerker beheer ICT werkt ordelijk De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	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.	<ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften De medewerker beheer ICT heeft kennis van software De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd De medewerker beheer ICT werkt ordelijk De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig De medewerker beheer

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Gevoel voor ruimte en richting tonen • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	<p>De medewerker beheer ICT werkt snel, precies, bedreven en accuraat met zijn handen, zodat het installeren en configureren vloeidend 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>	<p>ICT werkt zorgvuldig</p> <ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
----------------------------	--	--	---

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 bestelde 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
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken Oplossingen voor problemen bedenken 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.	<ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften De medewerker beheer ICT heeft kennis van software De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd De medewerker beheer ICT werkt ordelijk

<p>De medewerker beheer</p> <ul style="list-style-type: none"> • ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig 				<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
<p>Creëren en innoveren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verandering zoeken en introduceren 	<p>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.</p>		

Formuleren en rapporteren	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.	<ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften De medewerker beheer ICT heeft kennis van software De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd De medewerker beheer ICT werkt ordelijk De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De medewerker beheer ICT legt op basis van verkregen instructies de bekabelingsinfrastructuur aan, waarbij hij zich houdt aan de door de organisatie voorgeschreven installatie- en testprocedures en alle benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen, tekeningen en gereedschappen dusdanig (her)gebruikt dat de geldende	<ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal De medewerker beheer ICT heeft kennis van

		<p>normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.</p>	<ul style="list-style-type: none">• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen• De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften• De medewerker beheer ICT heeft kennis van software• De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd• De medewerker beheer ICT werkt ordelijk• De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgescreven procedures• De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig• De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig	<p>bekabeling</p> <ul style="list-style-type: none">• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen• Systematisch werken	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none">• De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal• De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware• De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen	

<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig 			Materialen en middelen inzetten
<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software 	De medewerker beheer ICT selecteert de benodigde materialen en maakt op verantwoorde wijze gebruik van de door hem geselecteerde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen.	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	

<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig 			<p>Vakdeskundigheid toepassen</p>
<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures 	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gevoel voor ruimte en richting tonen • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	

- De medewerker beheert ICT werkt zelfstandig
- De medewerker beheert ICT werkt zorgvuldig

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	Beslissen en activiteiten initiëren		
	B	Aansturen		
	C	Begeleiden		
	D	Aandacht en begrip tonen		
	E	Samenwerken en overleggen		
	F	Ethisch en integer handelen		
	G	Relaties bouwen en netwerken		
	H	Overtuigen en beïnvloeden		
	I	Presenteren		
	J	Formuleren en rapporteren	X	X
	K	Wakdeskundigheid toepassen		
	L	Materialen en middelen inzetten	X	X
	M	Analyseren	X	X
	N	Onderzoeken		
	O	Creëren en innoveren	X	X
	P	Leren		
	Q	Plannen en organiseren		
	R	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten		
S	Kwaliteit leveren	X	X	
T	Instructies en procedures opvolgen	X	X	
U	Omgaan met verandering en aanpassen			
V	Met druk en tegenslag omgaan		X	
W	Gedrevenheid en ambitie tonen			
X	Ondernemend en commercieel handelen			
Y	Bedrijfsmatig handelen			
Werkprocessen				
2.1	Voorkomen van (ver) storingen			
2.2	Lokaliseren en verhelpen van (ver) storingen			

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	<p>De medewerker beheer ICT 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 onderhouds- en beheerwerkzaamheden zijn wanneer er ten gevolge van onderhouds- 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 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"> • Werkende hard- en software waardoor de continuïteit van het informatiesysteem gewaarborgd is. • (Ver)storingen zijn tijdig signaleerd 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 de beheerwerkzaamheden. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken • Verbanden leggen 	<p>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.</p> <p>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 workaroud) dan wel in behandeling te nemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer

<p>ICT werkt gestructureerd</p> <ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheert ICT werkt ordelijk • De medewerker beheert ICT werkt volgens voorgescreven procedures • De medewerker beheert ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheert ICT werkt zorgvuldig 			
<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheert ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheert ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheert ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheert ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheert ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvorschriften • De medewerker beheert ICT heeft kennis van software • De medewerker beheert ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheert ICT werkt ordelijk • De medewerker beheert ICT werkt volgens voorgescreven procedures • De medewerker beheert 	<p>De medewerker beheert ICT doet uit zichzelf verbetervoorstellen aan zijn leidinggevende zodat de werkwijze omtrent het onderhoud en beheer van de hardware en software geoptimaliseerd wordt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verandering zoeken en introduceren 	<p>Creëren en innoveren</p>

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.	<ul style="list-style-type: none"> ICT werkt zelfstandig De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften De medewerker beheer ICT heeft kennis van software De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd De medewerker beheer ICT werkt ordelijk De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform 	De medewerker beheer ICT houdt zich aan de door de organisatie voorgeschreven onderhouds-, test- en beveiligingsprocedures en gebruikt de benodigde	<ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse

	voorgeschreven procedures	<p>onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen dusdanig dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.</p>	<p>taal</p> <ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften De medewerker beheer ICT heeft kennis van software De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd De medewerker beheer ICT werkt ordelijk De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware De medewerker beheer

<p>ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen</p> <ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheert ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheert ICT heeft kennis van software • De medewerker beheert ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheert ICT werkt ordelijk • De medewerker beheert ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheert ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheert ICT werkt zorgvuldig 	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheert ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheert ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheert ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheert ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheert ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften
	<p>De medewerker beheert 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.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken
<p>Materialen en middelen inzetten</p>	

<ul style="list-style-type: none">• De medewerker beheer ICT heeft kennis van software• De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd• De medewerker beheer ICT werkt ordelijk• De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures• De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig• De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig			
--	--	--	--

Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software			
2.2 werkproces Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen			
Omschrijving	<p>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>Voorafgaand, tijdens en na afloop van 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.</p> <p>De medewerker beheer ICT weet wat de consequenties voor zijn onderhouds- 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.</p> <p>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 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 de beheerwerkzaamheden. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken • Verbanden leggen 	<p>De medewerker beheer ICT lokaliseert storingen tijdig en concludeert vervolgens welke acties er na de storingsmeldingen ondernomen moeten worden, zodat de negatieve gevolgen van de storing geminimaliseerd worden.</p> <p>De medewerker overziet de mogelijke consequenties van de voorgestelde oplossing, zodat de gevonden oplossing niet elders voor problemen zorgt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens

			<p>voorgescreven procedures</p> <ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
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)storingen geoptimaliseerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
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 storingen en bijbehorende oplossingen conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT

hem gebruikte uren en het uitgevoerde werk.		heeft kennis van bekabeling <ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
Instructies en procedures opvolgen	De medewerker beheer ICT gebruikt voorgeschreven procedures en eerder gedocumenteerde storingsmeldingen/oplossingen om storingen te 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.	De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal <ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften

<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig 	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig
	<p>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.</p>
<p>Kwaliteit leveren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen • Systematisch werken

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 storingen de juiste keuze voor de te gebruiken methoden, materialen, middelen en gereedschappen en gebruikt deze op correcte wijze.	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware

- De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen
- De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften
- De medewerker beheer ICT heeft kennis van software
- De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd
- De medewerker beheer ICT werkt ordelijk
- De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures
- De medewerker beheer ICT werkt zelfstandig
- De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig

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

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 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 beknop, 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT communiceert duidelijk met de klant • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie op de ontvanger(s) richten • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen • Vlot en bondig formuleren 	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.	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT communiceert duidelijk met de klant • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • "Klant"-tevredenheid 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.	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT communiceert duidelijk met de klant • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen

<p>en gereedschappen</p> <ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig 			
<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT communiceert duidelijk met de klant • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures 	<p>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.</p>	<p>Duidelijk uitleggen en toelichten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten 	<p>Presenteren</p>

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT communiceert duidelijk met de klant • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
----------------------------	---	---	--

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 vervolgtacties. 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	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	<p>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.</p> <p>Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte uren en uitgevoerde werk.</p>	<ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal De medewerker beheer ICT communiceert duidelijk met de klant De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften De medewerker beheer ICT heeft kennis van software De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd De medewerker beheer ICT werkt ordelijk De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	De medewerker beheer ICT houdt zich aan de voorgeschreven werkprocedures en volgt tevens aanvullende geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften op.	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT communiceert duidelijk met de klant • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken 	De medewerker beheer ICT werkt op een ordelijke, systematische en zorgvuldige manier waardoor werkzaamheden overzichtelijk plaatsvinden.	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT communiceert duidelijk met de klant • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT

			<ul style="list-style-type: none"> • heeft kennis van hardware • De medewerker beheert ICT • heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheert ICT • heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheert ICT • heeft kennis van software • De medewerker beheert ICT • werkt gestructureerd • De medewerker beheert ICT • werkt ordelijk • De medewerker beheert ICT • werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheert ICT • werkt zorgvuldig
		De medewerker beheert 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.	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheert ICT • beheert de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheert ICT • communiceert duidelijk met de klant • De medewerker beheert ICT • heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheert ICT • heeft kennis van hardware • De medewerker beheert ICT • heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheert ICT • heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheert ICT • heeft kennis van software • De medewerker beheert ICT • werkt gestructureerd
	Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	

			<ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheer ICT werkt ordelijk De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> 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.	<ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal De medewerker beheer ICT communiceert duidelijk met de klant De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften De medewerker beheer ICT heeft kennis van software De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd De medewerker beheer ICT werkt ordelijk De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	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	<ul style="list-style-type: none"> De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal De medewerker beheer ICT

		zijn of dat hij aanvullende actie moet ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Doelen en prioriteiten stellen • Mensen en middelen organiseren • Tijd indelen 	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.	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT communiceert duidelijk met de klant • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en

<p>Vakdeskundigheid toepassen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De medewerker beheer ICT zet zijn technische kennis en logisch denkvermogen in om zo met behulp van zijn vakspecialisme incidentmeldingen adequaat te behandelen/af te handelen.</p>	<p>milieuvoorschriften</p> <ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig 	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerker beheer ICT beheerst de Nederlandse en Engelse taal • De medewerker beheer ICT communiceert duidelijk met de klant • De medewerker beheer ICT heeft kennis van bekabeling • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hardware • De medewerker beheer ICT heeft kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • De medewerker beheer ICT heeft kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • De medewerker beheer ICT heeft kennis van software • De medewerker beheer ICT werkt gestructureerd • De medewerker beheer ICT werkt ordelijk • De medewerker beheer ICT werkt volgens voorgeschreven procedures • De medewerker beheer ICT werkt zorgvuldig
-----------------------------------	--	---	--	---

3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:
Er zijn geen certificeerbare eenheden gedefinieerd.

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 beroeps-competentieprofielen
- 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 de ICT projectgroep Natin, werkgroep ICT. Het kwalificatiedossier is voorgelegd aan de Projectgroep groep ICT, vertegenwoordigers van het bedrijfsleven en samenwerkingspartner ROCMN op 6 maart 2009. In nauw overleg met alle betrokkenen zal de aktualiteit van het dossier structureel en voortdurend worden gemonitord.

2.2 Verwantschap

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

- ICT-Medewerker beheer
- 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

Voor de formulering van de kerntaken en competenties is gebruik gemaakt van de onderliggende BCP's ICT- beheerder, Applicatiebeheerder, Embedded systems engineer, Netwerkbeheerder en Telecom/ICT engineer. Alle kerntaken en competenties uit de BCP's zijn onderling vergeleken. Uit deze vergelijking kwam al snel naar voren dat de verwantschap groot is. In de omzetting van het kwalificatieprofiel in het huidige format naar dit format bleek al snel dat de twee bestaande profielen Netwerkbeheerder en ICT-beheerder samengevoegd zouden kunnen worden binnen een beroepengroep: ICT-beheer, door de bestaande kerntaken binnen deze profielen op een iets hoger aggregatieniveau te formuleren. Onlosmakelijk is dat dit alleen bereikt kan worden door de BCP's van Medewerker ICT Beheer.

Aangezien een netwerk of een netwerkinfrastructuur te omschrijven is als een (onderdeel van een) informatiesysteem is besloten om de kerntaken op een hoger aggregatieniveau te formuleren, zodat deze er thans als volgt uit komen te zien:

- Ontwikkelen van (onderdelen van) informatiesystemen
- Implementeren van (onderdelen van) informatiesystemen
- Beheren van (onderdelen van) informatiesystemen

Deze drie kerntaken zijn van toepassing voor zowel de ICT-beheerder als de Netwerkbeheerder, Applicatie Ontwikkelaar en Media ITer. In kwalificatiedossier ICT-Beheer wordt middels te koppelen competenties en componenten en middels prestatie-indicatoren duidelijk wat in de context van de beroepsuitoefening het verschil is tussen beide diploma's. Daarnaast blijft als vierde kerntaak het opzetten en inrichten van een servicedesk bestaan. Besloten dat deze kerntaak tot de kern dient te behoren van het kwalificatieprofiel; iedere ICT-beheerder zal op het moment dat hij instroomt op de arbeidsmarkt in staat moeten zijn om een servicedesk op te zetten en in te richten.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de projectgroep Natin is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitssysteem van het projectgroep over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Activiteiten t.b.v. onderhoud van de kwalificatiestructuur	<p>De klankbordgroep NATIN ICT vervult een brugfunctie tussen NATIN ICT en het bedrijfsleven. Een van de primaire taken is de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur. Hiervoor verzamelen betrokken partners (samenwerkend binnen het klankbord) 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. 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 Projectgroep ICT NATIN als ook externe contacten worden hiervoor benaderd. De Projectgroep ICT NATIN is hier intensief bij betrokken.</p>	Klankbord groep ICT, Richting ICT	Voor intrede schooljaar 2009-2010

	<p>Blauwdruk: vergelijking reguliere en niet reguliere opleidingen</p> <p>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></p> <p>Periodiek verricht het ICT-platform van het min van ATM, min van TCT en MINOV kwantitatief én kwalitatief arbeidsmarkt-onderzoek.</p>		
--	--	--	--

Bronvermelding:

ECABO/KENTEQ

CVQ: CARRIBEAN VOCATIONAL QUALIFICATION

National Council on Technical and Vocational Education and Training