

Verantwoordingsinformatie, behorend bij het
kwalificatiedossier mbo:

ICT support

Kwalificaties

- » **Medewerker ICT**
- » **Medewerker beheer ICT**



Penvoerder: Sectorkamer ICT en creatieve industrie
Ontwikkeld door:
Gelegitimeerd door: Sectorkamer ICT en creatieve industrie
Op: 10-11-2015

Inhoudsopgave

Het kwalificatiedossier kan een verwijzing bevatten naar de volgende (verantwoordings-)informatie. Dit is geen onderdeel van de kwalificatie-eisen.

<u>Verantwoordingsinformatie</u>	4
<u>1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)</u>	4
<u>2. Arbeidsmarktinformatie</u>	4
<u>3. Trends en ontwikkelingen</u>	4
<u>4. Wettelijke beroepsvereisten</u>	4
<u>5. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen</u>	4
<u>6. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs</u>	6
<u>7. Onderhoudsagenda</u>	6
<u>8. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie</u>	6
<u>9. Betrokkenen</u>	7
<u>10. Verblijfsduur 4 jaarig</u>	8
<u>11. Aanvullende informatie</u>	8
<u>12. Certificeerbare eenheden</u>	8

Verantwoordingsinformatie

1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)

Het kwalificatiedossier ICT support is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- [bcp ict support 03092013](#)

2. Arbeidsmarktinformatie

Voor de meest actuele arbeidsmarktinformatie verwijzen wij u graag naar www.s-bb.nl.

Voor zowel de Medewerker ICT als de Medewerker beheer ICT geldt dat kans op een baan in het verlengde van de opleiding al jaren onder druk staat. Dit komt doordat het aanbod van mbo-gekwalficeerde support-medewerkers de vraag vanuit de arbeidsmarkt ruim overtreft. Ook de komende jaren zal dit het geval zijn. Hetzelfde gevaar ontstaat bij de verhouding student/stageplaatsen.

3. Trends en ontwikkelingen

Wetgeving en regelgeving

Overheidsregulering op het gebied van beveiliging van informatiesystemen blijft toenemen. Ook (privacy)wetgeving met betrekking tot het omgaan met informatie speelt een steeds grotere rol. De medewerker ICT support moet zorgen dat hij te allen tijde op de hoogte is van de op dat moment geldende wet- en regelgeving.

Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening

Uit de Monitor arbeidsmarkt en beroepsonderwijs 2011-2016 (ECABO, 2012) blijkt voldoende arbeidsmarktrelevantie is voor de beroepen die onder de noemer ICT support vallen. Het arbeidsmarktperspectief daarentegen, oftewel de kans op een baan binnen ICT support op mbo-niveau 2 en 3, wordt met gering getypeerd: het aanbod van mbo'ers vanuit deze opleidingen overtreft de vraag vanuit werkgevers. Bovendien is de huidige recessie van negatief van invloed op het arbeidsmarktperspectief: er is minder werk, waardoor minder vacatures ontstaan. Door het hoge aanbod van afgestudeerden vindt bovendien verdringing plaats: bestaande vacatures worden opgevuld door hoger opgeleiden.

Tot 2016 zijn er met betrekking tot toekomstige ontwikkelingen van het arbeidsmarktperspectief weinig veranderingen te verwachten.

Veel recente ontwikkelingen zijn direct van invloed op de werkzaamheden van de medewerker ICT support. Zo zorgt het toenemende gebruik van cloudoplossingen voor steeds minder vaste werkplekken. Er wordt vaker gewerkt op afstand. Hierdoor verandert het contact met de eindgebruiker. Bovendien werken steeds meer bedrijven met BYOD/CYOD. Wat direct een voorbeeld is voor de noodzaak tot het beheersen van een steeds bredere kennis.

Op hardware gebied vinden ook volop veranderingen plaats. Zo komen hardwarecomponenten steeds meer in de vorm van tablets, smartphones, note- en netbooks voor. Dat heeft direct consequenties voor de onderhoud- reparatie-, assemblage- en de montagewerkzaamheden.

Ook verbindingen veranderen. Er is niet alleen meer sprake van vaste verbindingen (zoals utp en glasvezel). Draadloze verbindingen zijn tegenwoordig ook de standaard en zullen in de toekomst ook beroepsmatig meer en meer gebruikt gaan worden.

Concluderend: ICT verandert. En ICT verandert snel. Dit betekent dat de medewerker zijn kennis altijd moet onderhouden, moet verdiepen en moet verbreden om zijn werkzaamheden goed te kunnen blijven uitvoeren. Hij moet beschikken over actuele kennis, maar deze ook kunnen koppelen aan de situatie uit het verleden én de toekomst. Tegelijkertijd moet hij zeker ook een continu bewustzijn te tonen met betrekking tot (veranderende eisen voor wat betreft) security.

4. Wettelijke beroepsvereisten

Niet van toepassing.

5. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen

Aan de ICT dossiers is Engels gekoppeld. In veel vakliteratuur, software, instructies e.d. is Engels de voertaal. Bovendien stopt ICT niet bij de grens: in contacten binnen de eigen werkorganisatie maar zeker ook daarbuiten komt Engels veelvuldig voor. Denk aan Engelssprekende klanten en collega's, leveranciers of opdrachtgevers. De Engelse taal wordt ook aanbevolen om de doorstroom naar niveau 4 ICT opleidingen te bevorderen.

Verantwoording beroepsniveau Engels

Medewerker ICT

De keuze voor het niveau A2 in het domein Luisteren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Neemt (telefonisch of face-to-face) incidentmeldingen in ontvangst (teksten hebben betrekking op eenvoudige en vertrouwde onderwerpen die voor de medewerker van direct belang zijn; korte teksten, eenvoudig taalgebruik)
- Luistert naar instructies waaruit blijkt welke onderdelen, componenten, gereedschappen en hulpmiddelen geselecteerd moeten worden (kan in vertrouwelijke situaties eenvoudige feitelijke informatie begrijpen; Luisteren naar teksten over onderwerpen die aansluiten bij de leefwereld van de leerling (= instructies over zijn werkzaamheden door leidinggevende, collega's, individueel of in bijvoorbeeld werkoverleg).

De keuze voor het niveau A2 in het domein Lezen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Neemt incidentmeldingen van gebruikers in ontvangst (via mail of helpdeskomgeving) en registreert deze (kan een korte eenvoudige brief, email of fax begrijpen; kan specifieke informatie vinden en begrijpen in eenvoudig alledaags (werk) materiaal; kan specifieke informatie en de hoofdlijn begrijpen in eenvoudige teksten)
- Installeert en/of configureert het systeem/de applicaties (kan eenvoudige, goed gestructureerde instructies begrijpen, zoals instructie- en configuratiehandleidingen, lezen en opvolgen)

De keuze voor het niveau A2 in het domein Gesprekken voeren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Neemt incidentmeldingen van gebruikers in ontvangst en registreert deze (overbrengen van beperkte informatie mbt eenvoudige alledaagse (=werk) situaties, zoals het vertellen dat een melding in ontvangst is genomen en beperkt doorvragen over wat het probleem/incident is, gesprek vriendelijk afronden, verstaanbaar spreken maar met duidelijk accent).
- Rapporteert mondeling aan leidinggevende, individueel of in werkoverleg (kan, indien rechtstreeks gevraagd, in groepsgesprek meningen geven en hulp geboden wordt bij formuleren; kan in vertrouwde situatie eenvoudige voorstellen doen en op voorstellen reageren; kan eenvoudige aanwijzingen geven. Denk aan communiceren met de leidinggevende over de onmogelijkheid een storing m.b.v. een standaardoplossing te verhelpen)

De keuze voor het niveau A2 in het domein Schrijven is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Documenteert, registreert en administreert (over alledaagse onderwerpen (werk) en met standaardpatronen en beperkte informatieoverdracht in korte eenvoudige zinsconstructies met systematisch elementaire fouten (zoals incidentmeldingen registreren); invullen van standaardformulieren, eenvoudige notities en aantekeningen maken voor zichzelf en anderen (zoals vastleggen wat er geïnstalleerd/geconfigureerd is, bij wie, of er problemen waren, werkverslag maken, notitie maken van gebruikte materialen en uren (meestal in standaardformulier)
- Rapporteert schriftelijk aan leidinggevende (kan korte eenvoudige berichten schrijven over zaken van direct belang zoals korte eenvoudige notitie (werkverslag) voor leidinggevende)

Voor het domein Spreken (Engelstalig) zijn geen concrete taalvaardigheden binnen de beroepscontext gevonden.

Toch is het met het oog op doorstroom aan te raden wel aandacht te besteden aan het spreken in het Engels.

Verantwoording beroepsniveau Engels

Medewerker beheer ICT

De keuze voor het niveau B1 in het domein Luisteren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Neemt (telefonisch of face-to-face) incidentmeldingen in ontvangst (teksten hebben betrekking op vertrouwde onderwerpen uit eigen vakgebied die voor de medewerker van direct belang zijn; korte teksten, complexer taalgebruik kan omdat het eigen vakgebied betreft)

De keuze voor het niveau B1 in het domein Lezen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Activiteiten die de medewerker onderneemt om incidentmeldingen op te lossen, zoals informatie op het internet op te zoeken of het lezen van een Engelstalig mailantwoord van een buitenlandse leverancier aan wie bijvoorbeeld een licentievraag gesteld was (Leest informatie over vertrouwde, werkgerelateerde onderwerpen in goed gestructureerde (soms lange) teksten).
- Installeert en/of configureert het systeem/de applicaties (Leest informatie over vertrouwde, werkgerelateerde onderwerpen in goed gestructureerde (soms lange) teksten; kan duidelijk geschreven, ondubbelzinnige instructies begrijpen. Denk aan instructie- en configuratiehandleidingen).

De keuze voor het niveau B1 in het domein Gesprekken voeren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Kan minder routinematige situaties aan zoals het in ontvangst nemen van incidentmeldingen van gebruikers (kan een klacht aannemen, doorgeven en uiten en voorstellen doen m.b.t. het oplossen van problemen en praktische beslissingen; kan iemand geruistellen, gevoelens uiten en daarop reageren).
- Kan bij het in ontvangst nemen of afhandelen van incidentmeldingen doorvragen om zo eenvoudige feitelijke informatie, maar ook meer gedetailleerde informatie te achterhalen.

De keuze voor het niveau A2 in het domein Spreken is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Licht werking systeem mondeling toe (aan individuen of kleine groepen), zoals gelijktijdig uitleg geven aan drie gebruikers over het nieuwe telefoontoestel of een individu helpen met een vastgelopen systeem.
- Presenteert tijdens het werkoverleg aan collega's, (visueel) ondersteund door bijvoorbeeld powerpoint, wat de verschillen zijn tussen versie x en y van een programma zijn (kan op een eenvoudige manier vertellen hoe iets gedaan moet worden; kan voor een groep in korte, vooraf ingeefende zinnen iets meedelen of een praatje houden).

De keuze voor het niveau B1 in het domein Schrijven is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Schrijft gebruikersinstructies en faq (kan memo's maken waarin eenvoudige informatie wordt doorgegeven aan mensen in de directe omgeving; kan feitelijke informatie over vertrouwde onderwerpen samenvatten (faq's); volgens vast format verslag schrijven (zoals een instructie))
- Kan eenvoudige brieven schrijven aan instanties en zakelijke contacten zoals software bestellen bij een niet-Nederlandstalige leverancier of informatie over licenties opvragen om zo een incidentmelding op te lossen.

Medewerker ICT

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Medewerker beheer ICT

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x		x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

6. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs

Een gediplomeerd medewerker ICT stroomt veelal door naar de opleiding Medewerker beheer ICT (niveau 3). Ook opleidingen in de technische hoek zijn voor hem interessant.

Voor een gediplomeerd medewerker beheer ICT geldt dat hij toegang heeft tot mbo-opleidingen op niveau 4. De meest logische opleidingen om naar door te stromen zijn de opleidingen Netwerk- en mediabeheerder, ICT-beheerder en Applicatieontwikkelaar.

7. Onderhoudsagenda

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud en beheer	Onderhouden en beheer van het kwalificatiedossier	Tot medio 2015 door het penvoerend KBB, daarna door SBB	Vanaf moment van vaststelling door het ministerie van OCW

8. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen	x	Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop de Toetsingskamer een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.

Categorie 3: Wijzigingen		Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving of de werkprocessen. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Het kwalificatiedossier is gebaseerd op een geactualiseerd beroepscompetentieprofiel ICT support (3 september 2013) en valt daarom in categorie 2: Nieuwe elementen. Belangrijkste wijzigingen t.o.v. het vorige kwalificatiedossier zijn:

- toepassen vernieuwd kwalificatiedossierformat opgebouwd uit een basisdeel en profielfdelen.
- het toepassen van het vernieuwde format én het geactualiseerde bcp heeft geleid tot een herordening en actualisatie van kerntaken en werkprocessen.
- aan de kwalificatie Medewerker beheer ICT is een werkproces Uitvoeren van afterservice toegevoegd.

9. Betrokkenen

Het kwalificatiedossier is afgeleid van het geactualiseerde beroepscompetentieprofiel uit 2013. Dit is tot stand gekomen door raadpleging van onderstaande organisaties:

IT-SL B.V.
ICT diensten B.V.
CXII bv
Manders Automatisering en Advies
BIT B.V.
Theiner
ROC van Amsterdam
Hogeschool Utrecht - Diensten

Voor de sector ICT wordt het ECABO bestuur ondersteund door een sectorraad. Deze commissie met afgevaardigden uit het bedrijfsleven en het onderwijs behartigt de opleidingsbelangen voor de beroepsgroep. Zij hebben in de sectorraadvergadering van 3 september 2013 de opdracht gegeven het geactualiseerde beroepscompetentieprofiel door te vertalen naar een geactualiseerd kwalificatiedossier. In de sectorraadvergadering van 12 november 2013 is het geactualiseerde kwalificatiedossier inhoudelijk door de sectorraad vastgesteld. De sectorraad bestaat uit:

Namens de werkgevers/beroepsorganisaties (werkzaam bij, namens)
FEDA, FEDA
Xcellent Holding BV, Xcellent Holding BV
Zelfstandig ondernemer, Platform voor ICT-professionals (NGI)
Fox-IT, Fox-IT
HN management, Nederland ICT
Zelfstandig ondernemer, CA-ICT (voorzitter)
Koning & Hartman BV, Koning & Hartman BV
Orange Tribes, European e-Skills Association

Namens de werknemers (werkzaam bij, namens)
FNV Bondgenoten, FNV Bondgenoten

Namens het onderwijs (werkzaam bij, namens)
Graafschap College, MBO Raad
Koning Willem I college, MBO Raad
Saxion Hogeschool, HBO-I stichting
ROC Eindhoven, MBO Raad
Dirksen Opleidingen, Vereniging van Opleidingsinstituten voor ICT (VOI)

Het dossier heeft op 19 november 2013 ter advisering voorgelegd aan de paritaire commissie ECABO. De paritaire commissie ECABO adviseert het bestuur ECABO over de procesvoering met betrekking tot het dossier. Het dossier is door hen voorzien van een positief advies. De paritaire commissie heeft een onafhankelijke voorzitter (werkzaam bij de Hogeschool Arnhem en Nijmegen).

Het dossier heeft tevens voorgelegd in de Kenniskring ICT (onderdeel van de Btg ESB & I). Hierin zijn alle roc's vertegenwoordigd. Deelnemerslijsten zijn op te vragen via de Btg ESB&I.

Gebruikerspanel

Voor elk dossier heeft ECABO i.s.m. de Btg ESB&I en Stichting Praktijkleren het curriculuminstrument toegepast. In schoolsessies waaraan in totaal 28 verschillende roc's, 393 docenten en 146 regionale praktijkopleiders hebben deelgenomen is een uitspraak gedaan of van de voorliggende kwalificatiedossiers daadwerkelijk onderwijs te maken is én of examinering mogelijk is. Aanvullend hierop is voor vrijwel elk dossier door werkgroepen (met vertegenwoordigers van de roc's die deelgenomen hebben aan de hiervoor genoemde schoolsessies) een voorbeeldcurriculum opgeleverd.

Het onderwerp examinering is begin januari 2014 nogmaals getoetst tijdens een gebruikersdag (in het kader van de Gebruikerstest) bij Stichting Praktijkleren. Voor alle ECABO-dossiers geldt dat deze van een positief advies voorzien zijn door de deelnemers aan de gebruikerspanels (te weten de curriculumsessies en de gebruikersdag bij Stichting Praktijkleren).

De dossierspecifieke resultaten zijn op te vragen bij ECABO of de Btg ESB&I.

10. Verblijfsduur 4 jarig

Niet van toepassing.

11. Aanvullende informatie

N.v.t.

12. Certificeerbare eenheden

N.v.t.