

Profiel van kwalificatiedossier:

## **ICT support**

» **Medewerker ICT**

Geldig vanaf

**1 augustus 2015**

Opleidingsdomein

**Informatie en communicatietechnologie (Crebonr. 79050)**

Penvoerder: Sectorkamer ICT en creatieve industrie

Ontwikkeld door:

Gelegitimeerd door: Sectorkamer ICT en creatieve industrie

Op: 10-11-2015

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	5
<b>Basisdeel</b>	6
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	6
<b>B1-K1: Installeren en onderhouden van hardware, software en verbindingen</b>	6
B1-K1-W1: Gebruiksklaar maken van systemen, (rand)apparatuur en applicaties	7
B1-K1-W2: Vervangen, repareren en/of (de)monteren van (onderdelen van) systemen en (rand)apparatuur	8
B1-K1-W3: Realiseren van verbindingen	9
<b>B1-K2: Behandelen van incidentmeldingen</b>	10
B1-K2-W1: In behandeling nemen en registreren van incidenten	11
B1-K2-W2: Oplossen en/of escaleren van incidenten	11
<b>2. Generieke onderdelen</b>	13
<b>Profieldeel</b>	14
<b>P1: Medewerker ICT</b>	14
<b>Keuzedeel</b>	15

# Leeswijzer

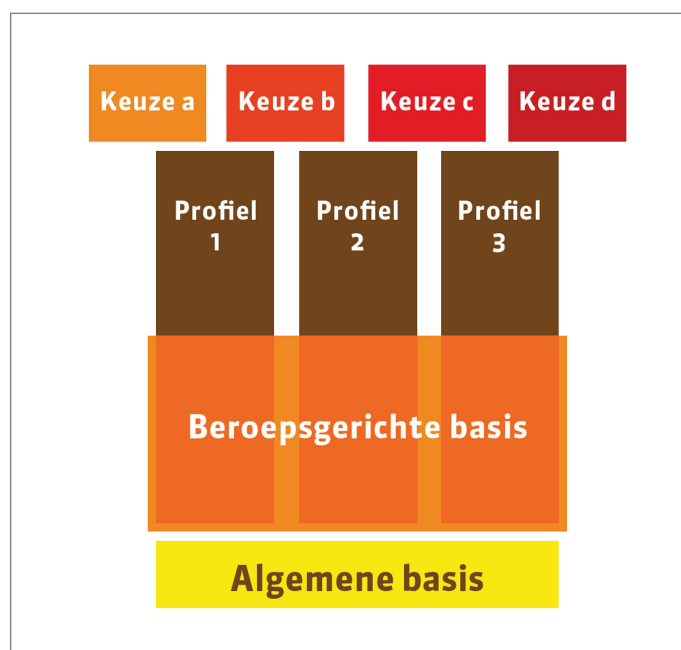
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo - opleiding.

## Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie - eisen voor één of meerdere mbo -beroepen en bestaat uit:

1. **Het basisdeel (B)**, dat gevormd wordt door:
  - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier (met eventueel aanvullende eisen per profiel).
  - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
    - Nederlandse taal;
    - rekenen;
    - loopbaan en burgerschap; en
    - voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel (P)**. Profielen bestaan uit kerntaken (K ) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

Het kwalificatiedossier bevat een verwijzing naar het keuzedeel (D). Het keuzedeel vergroot de arbeidsmarktkansen van de mbo - student of vergemakkelijkt de doorstroom naar een vervolgstudie. Het vormt als het ware een 'plus' op het diploma. Het keuzedeel is dan ook geen onderdeel van de kwalificatie - eis, maar wordt wel op het diploma vermeld.



## Taal en rekenen

De generieke eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakkennis en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

## Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op [kwalificaties.s-bb.nl](http://kwalificaties.s-bb.nl). Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Wettelijke beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie	Studieduur van de kwalificatie
P1 Medewerker ICT	2	Nee	basisberoepsopleiding	3200

B1-K1 Installeren en onderhouden van hardware, software en verbindingen	B1-K1-W1	Gebruiksklaar maken van systemen, (rand)apparatuur en applicaties
	B1-K1-W2	Vervangen, repareren en/of (de)monteren van (onderdelen van) systemen en (rand)apparatuur
	B1-K1-W3	Realiseren van verbindingen

B1-K2 Behandelen van incidentmeldingen	B1-K2-W1	In behandeling nemen en registreren van incidenten
	B1-K2-W2	Oplossen en/of escaleren van incidenten

## Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Medewerker ICT
Geen extra kerntaken en werkprocessen

P2 Medewerker beheer ICT			
P2-K1	Ondersteunen van gebruikers	P2-K1-W1	Opstellen van instructies
		P2-K1-W2	Mondeling toelichting geven aan gebruikers
		P2-K1-W3	Uitvoeren van after service

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
<b>Context</b> <p>De beroepsbeoefenaar werkt bij of voor bedrijven waar gewerkt wordt met ICT. Dit maakt dat zijn werkomgeving heel breed is. Hij kan werkzaam zijn bij zowel klein-, midden- als het grootbedrijf, profit als non-profit organisaties, (commerciële) bedrijven maar zeker ook (semi-)overheden. Afhankelijk van de omvang en/of inrichting van de organisatie zullen werkzaamheden waarbij de beroepsbeoefenaar de gebruiker ondersteunt veelal in een servicedeskomgeving plaatsvinden.</p>
<b>Typerende beroepshouding</b> <p>De beroepsbeoefenaar stelt zich klantvriendelijk, klantgericht en flexibel op. Hij kan goed samenwerken, overziet de consequenties van zijn handelen, werkt nauwkeurig, heeft doorzettingsvermogen, is oplossingsgericht en kan goed omgaan met tijdsdruk. Kunnen werken volgens kwaliteitscriteria en procedures is essentieel voor de beroepsbeoefenaar. Ook is hij zich er terdege van bewust dat hij een voorbeeldfunctie heeft ten opzichte van de eindgebruikers en dat hij zich te allen tijden dienstverlenend moet opstellen. Zijn veelvuldige contact met eindgebruikers (welke een heel diverse achtergrond kunnen hebben) stelt bovendien hoge eisen aan zijn communicatie vaardigheden voor wat betreft de Nederlandse, en in voorkomende gevallen ook de Engelse, taal.</p>
<b>Resultaat van de beroepengroep</b> <p>Wanneer de beroepsbeoefenaar zijn werkzaamheden correct uitvoert is de continuïteit van (onderdelen van) het informatiesysteem in orde. Bovendien zijn gebruikers van het informatiesysteem tevreden over de continuïteit van het systeem en de ondersteuning die zij krijgen van de support-medewerkers.</p>
B1-K1: Installeren en onderhouden van hardware, software en verbindingen
<b>Complexiteit</b> <p>De installatie- en onderhoudswerkzaamheden van de beroepsbeoefenaar zijn uitvoerend en ondersteunend van aard. De beroepsbeoefenaar voert zijn installatie- en onderhoudswerkzaamheden veelal volgens standaardwerkwijze en protocollen uit waarbij hij veelal standaardoplossingen toepast. Zijn werkzaamheden vinden veelal aan bureau plaats, maar brengen hem ook door het gehele gebouw waarin hij werkzaam is. Het afbreukrisico van zijn installatie- en onderhoudswerkzaamheden is veelal hoog: wanneer hij zijn installatie- en onderhoudswerk niet tijdig en correct oplevert, heeft dat consequenties voor de organisatie, collega's, klanten en zeer zeker voor het informatiesysteem. De complexiteit wordt verder bepaald door de snelle technologische ontwikkelingen binnen de informatie- en communicatietechnologie. Hierdoor veroudert (basis)kennis van processen, materialen, middelen en begrippen snel. De beroepsbeoefenaar dient zich dan ook in hoog tempo de werking en eigenschappen van producten en bijbehorende (basis)kennis snel eigen te kunnen maken om zijn kennisniveau op peil te kunnen houden.</p>
<b>Voor Medewerker ICT geldt aanvullend:</b> <p>De installatie- en onderhoudswerkzaamheden van de medewerker ICT hebben niet alleen een standaardwerkwijze, maar zijn ook routinematig en eenvoudig. Hoe vaker hij zijn installatie- en onderhoudswerkzaamheden uitvoert, hoe beter en sneller deze zullen verlopen. Hij bezit basiskennis gerelateerd aan zijn beroep.</p>
<b>Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid</b> <p>De beroepsbeoefenaar verricht zijn werkzaamheden altijd op basis van opdrachten en werkinstructies. De beroepsbeoefenaar is er verantwoordelijk voor dat hij zijn eigen installatie- en onderhoudswerkzaamheden kwalitatief goed en binnen de hiervoor gestelde tijd oplevert. Hierop kan hij ook aangesproken worden. Hij voert zijn werkzaamheden samen met collega's uit en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.</p>
<b>Voor Medewerker ICT geldt aanvullend:</b>

## B1-K1: Installeren en onderhouden van hardware, software en verbindingen

De medewerker ICT werkt altijd onder (bege)leiding van hoger geplaatste collega's of zijn leidinggevende. Bovendien voert hij zijn beroepstaken altijd conform opdrachten, binnen de door de organisatie omschreven regels en met behulp van geselecteerde standaardprocedures uit. De medewerker wordt niet geacht zelfstandig beslissingen te nemen. Wanneer opdrachten eventueel wijzigen bespreekt hij dit altijd eerst met zijn leidinggevende voordat hij de gewijzigde opdracht oppakt.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis elektrotechniek
- heeft kennis van diverse bekabeling (zoals elektra, UTP, ISDN, kabel, glasvezel)
- heeft kennis van ICT-onderdelen en -componenten
- heeft kennis van de begrippen 'DOA' en 'RMA'
- heeft taakgerichte kennis van ICT hardware, software(pakketten), randapparatuur, verbindingen, communicatieapparatuur, pakketkennis)
- heeft basiskennis van het OSI model
- heeft basiskennis van ICT concepten en netwerken
- kan manuals in zowel de Nederlandse als Engelse taal begrijpen
- kan schriftelijke documentatie en rapportage in zowel de Nederlandse als Engelse taal verzorgen
- kan gesprekken met collega's en gebruikers over ICT-specifieke onderwerpen in zowel de Nederlandse als Engelse taal voeren (en beheerst daarbij het vakjargon)
- kan probleemoplossende vaardigheden toepassen bij ICT-problemen
- kan naar gesprekspartners (in zowel Nederlands als Engels) luisteren
- kan security-issues (zoals firewall, virusscanner, WPA2) toepassen
- heeft kennis van de binnen de organisatie geldende regels en procedures

Voor Medewerker ICT geldt aanvullend:

N.v.t.

## B1-K1-W1: Gebruiksklaar maken van systemen, (rand)apparatuur en applicaties

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar assembleert systemen en/of breidt deze uit en installeert (rand)apparatuur en (standaard)applicaties.

Hij installeert een (thuis)werkplek en/of een klein, eenvoudig netwerk volledig, levert deze op en onderhoudt het, inclusief de daarbij horende (standaard)beveiligingen en randapparatuur. Tevens sluit hij de benodigde verbindingen (zowel vast als draadloos) aan.

Ten behoeve van de assemblage-, installatie- en/of onderhoudswerkzaamheden selecteert de beroepsbeoefenaar componenten, gereedschappen en hulpmiddelen, waarna hij het geheel oplevert.

Tijdens en na de assemblage-, installatie- en/of onderhoudswerkzaamheden test hij de werking en de functionaliteit van het door hem opgeleverde werk. Hij lokaliseert mogelijke fouten en controleert of de systeeminstellingen volgens (veiligheids)specificaties zijn geconfigureerd. Hij lost geconstateerde fouten en/of afwijkingen op of neemt passende vervolgacties.

De beroepsbeoefenaar houdt een administratie bij van de door hem uitgevoerde werkzaamheden. Hij documenteert installatie-, configuratie-, systeeminstellingen, testgegevens en de gebruikte materialen.

### Resultaat

De opgeleverde systemen, (rand)apparatuur, applicaties en verbindingen werken conform opdracht.

De documentatie en administratie zijn correct, tijdig, toegankelijk en volledig bijgehouden.

### Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- gebruikt op verantwoorde wijze de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen. Hij voorkomt verspilling van materialen en middelen door ze waar mogelijk te hergebruiken en goed te onderhouden.
- werkt ordelijk en systematisch en gebruikt beproefde methoden, waarbij hij ervoor zorgt het geheel in een logische

## B1-K1-W1: Gebruiksklaar maken van systemen, (rand)apparatuur en applicaties

en juiste volgorde op te leveren.

- Hij werkt precies, bedreven en accuraat en bovendien in een tempo dat nodig is om, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteitseisen, aan de vereiste productiviteit te voldoen.
- houdt zich uiteraard aan voorgeschreven procedures en geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften.
- verwerkt nauwkeurig en volledig alle benodigde gegevens in de administratie.

- Wanneer bij het uitvoeren van het standaard testprotocol fouten of afwijkingen naar voren komen dan selecteert de beroepsbeoefenaar de juiste standaardoplossingen om deze fouten of afwijkingen tijdig en correct te verhelpen. Als er geen standaardoplossing voorhanden is, raadpleegt hij tijdig zijn leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K1-W2: Vervangen, repareren en/of (de)monteren van (onderdelen van) systemen en (rand)apparatuur

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar vervangt, repareert waar mogelijk en/of (de)monteert (onderdelen van) systemen en (rand)apparatuur. Aan de hand van richtlijnen, handleidingen, tekeningen of schema's selecteert hij componenten, onderdelen, hulpmiddelen en gereedschap ten behoeve van zijn werkzaamheden en monteert het geheel. Hij toetst voor aanvang van zijn werkzaamheden of vervanging, reparatie of demontage wel is toegestaan in verband met mogelijke garantiebepalingen.

Hij test tijdens en direct na de vervangings- en reparatiewerkzaamheden de werking en lokaliseert mogelijke fouten. Deze lost hij op. Wanneer de fout niet hersteld kan worden, rapporteert hij zijn leidinggevende hierover.

In het geval van demontage test de beroepsbeoefenaar de componenten en bepaalt de bruikbaarheid ervan aan de hand van een standaard checklist. Bruikbare componenten neemt hij op in de voorraad, onbruikbare componenten voert hij af, waarbij hij informatie op gegevensdragers verwijdt. Hij bewaakt de voorraad en hij bestelt in overleg met zijn leidinggevende de benodigde materialen of producten.

De beroepsbeoefenaar houdt een administratie bij van de door hem uitgevoerde werkzaamheden. Hij documenteert alle gegevens met betrekking tot de werkzaamheden, zoals de gebruikte materialen, de testresultaten en de voorraad (on)bruikbare componenten.

### Resultaat

De systemen en (rand)apparatuur zijn conform opdracht vervangen, gerepareerd of ge(de)monteerd.

De documentatie en administratie zijn correct, tijdig, toegankelijk en volledig bijgehouden.

### Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- werkt conform instructies en procedures en geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften.
- gebruikt op verantwoorde wijze de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen. Hij voorkomt verspilling van materialen en middelen door ze waar mogelijk te hergebruiken en goed te onderhouden.
- werkt ordelijk en systematisch en gebruikt beproefde methoden, waarbij hij ervoor zorgt dat het geheel in een logische en juiste volgorde wordt opgeleverd.
- werkt precies, bedreven en accuraat en bovendien in een tempo dat nodig is om, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteitseisen, aan de vereiste productiviteit te voldoen.
- verwerkt nauwkeurig en volledig alle benodigde gegevens in de administratie.

- Wanneer bij het uitvoeren van het standaard testprotocol fouten of afwijkingen naar voren komen dan selecteert de beroepsbeoefenaar de juiste standaardoplossingen om deze fouten of afwijkingen tijdig en correct te verhelpen. Als er geen standaardoplossing voorhanden is, raadpleegt hij tijdig zijn leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen



## B1-K1-W3: Realiseren van verbindingen

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar realiseert zowel vaste- als draadloze (Wi-Fi) verbindingen.

Hij leest en maakt tekeningen, plaatst kabelgoten, herkent verschillende soorten verbindingen zoals telefonie, elektra, netwerk en glasvezel, en sluit het geheel aan door de kabels te monteren en/of te patchen. Verder installeert hij de (Wi-Fi)router en maakt via een door hem (standaard) beveiligde (Wi-Fi)router verbinding met het internet. Ook eventuele andere draadloze apparaten (zoals printers, tablets, smartphones) verbindt hij met de router. Hij noteert en documenteert de instellingen.

De beroepsbeoefenaar test de verbindingen op fouten, lokaliseert eventuele storingen en afwijkingen en heft deze op.

De beroepsbeoefenaar houdt een administratie bij van de door hem uitgevoerde werkzaamheden. Hij documenteert de instellingen horend bij de gemaakte verbindingen.

### Resultaat

De gerealiseerde verbindingen zijn werkend en conform opdracht opgeleverd.

De documentatie en administratie zijn correct, tijdig, toegankelijk en volledig bijgehouden.

### Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- realiseert de verbindingen strikt volgens voorschrift en instructie en houdt zich aan de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften
  - selecteert de benodigde materialen en maakt op verantwoorde wijze gebruik van de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen.
  - maakt en interpreteert op juiste wijze tekeningen en schema's.
  - werkt hij ordelijk en systematisch en gebruikt beproefde (test)methoden.
  - toont tijdens het aanleggen en monteren precisie, bedrevenheid en accuratesse.
  - werkt in een tempo dat nodig is om, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteitseisen, aan de vereiste productiviteit te voldoen.
  - verwerkt nauwkeurig en volledig alle benodigde gegevens in de administratie.
- Wanneer bij het uitvoeren van het standaard testprotocol fouten of afwijkingen naar voren komen dan selecteert de beroepsbeoefenaar tijdig de juiste standaardoplossingen om deze fouten of afwijkingen tijdig en correct te verhelpen. Als er geen standaardoplossing voorhanden is, raadpleegt hij tijdig zijn leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K2: Behandelen van incidentmeldingen

### Complexiteit

Het werk van de beroepsbeoefenaar is veelal uitvoerend en ondersteunend van aard. De beroepsbeoefenaar past bij het behandelen van incidentmeldingen veelal standaardwerkwijzen en -oplossingen toe. De werkzaamheden vinden veelal in een helpdeskachtige omgeving plaats, maar brengen hem ook door het gehele gebouw waarin hij werkzaam is. Het afbreukrisico van zijn werkzaamheden is hoog: wanneer hij zijn werk niet voldoende oplevert, heeft dat consequenties voor collega's, klanten en zeer zeker voor het informatiesysteem. Bovendien is de lijn naar de ICT-gebruiker kort: de beroepsbeoefenaar heeft direct contact met de gebruiker. De complexiteit wordt verder bepaald door de snelle technologische ontwikkelingen binnen de informatie- en communicatietechnologie. De gebruiker kan vragen m.b.t. diverse ICT-onderwerpen hebben waarop de beroepsbeoefenaar dient te anticiperen. Zijn kennis moet actueel te zijn. Hij dient zich dan ook in hoog tempo de werking en eigenschappen van producten en processen snel eigen te kunnen maken om zijn kennisniveau op peil te kunnen houden. Gebruikers die steeds kundiger worden op ICT-gebied stellen niet alleen steeds hogere eisen aan de producten die zij gebruiken, maar ook aan de ondersteuning. Zij verwachten dan ook steeds meer van de beroepsbeoefenaar, wat ook steeds hogere eisen aan de communicatieve vaardigheden van de beroepsbeoefenaar met zich meebrengt.

#### Voor Medewerker ICT geldt aanvullend:

Het behandelen van incidentmeldingen gebeurt door de medewerker ICT niet enkel via een standaardwerkwijze, maar ook routinematig en eenvoudig. Hoe vaker hij zijn werkzaamheden uitvoert, hoe beter en sneller deze zullen verlopen. Hij bezit basiskennis gerelateerd aan zijn beroep.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar is er verantwoordelijk voor dat hij incidentmeldingen kwalitatief goed en binnen de hiervoor gestelde tijd afgehandeld worden. Hier wordt hij door zijn leidinggevende, maar ook door de gebruiker op aangesproken.

Hij voert zijn werkzaamheden uit samen met collega's en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

#### Voor Medewerker ICT geldt aanvullend:

De medewerker ICT werkt altijd onder toezicht van hoger geplaatste collega's of zijn leidinggevende. Bovendien werkt hij altijd conform opdrachten, werkinstructies en binnen de door de organisatie omschreven regels. De medewerker ICT neemt bovendien alleen meldingen in behandeling waarvoor een standaardoplossing voor handen is. Wanneer dit niet het geval is, zet hij de melding door naar een collega die wel met de betreffende melding aan de slag mag. Hij neemt nooit zelfstandig besluiten die afwijken van de standaardoplossingen. De medewerker is verantwoordelijk voor eigen werkzaamheden.

### Vakkennis en vaardigheden

#### De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft taakgerichte kennis van ICT hardware, software(pakketten), randapparatuur, verbindingen, communicatieapparatuur, pakketkennis)
- heeft basiskennis van het OSI model
- heeft kennis van digitale registratiesystemen
- heeft basiskennis ICT-beheerprocessen
- heeft basiskennis van ICT concepten
- heeft basiskennis van bedrijfsvoering in relatie tot zijn ICT-werkzaamheden
- kan schriftelijke documentatie en rapportage in zowel de Nederlandse als Engelse taal verzorgen
- kan gesprekken met collega's en gebruikers over ICT-specifieke onderwerpen in zowel de Nederlandse als Engelse taal voeren (en beheerst daarbij het vakjargon)
- kan probleemoplossende vaardigheden toepassen bij ICT-problemen
- kan security-issues (zoals firewall, virusscanner, WPA2) toepassen
- kan zijn mening geven en op heldere wijze toelichten
- heeft kennis van de binnen de organisatie geldende regels en procedures
- kan klantgericht en klantvriendelijk communiceren (in zowel de Nederlandse als de Engels taal)

#### Voor Medewerker ICT geldt aanvullend:

N.v.t.

## B1-K2-W1: In behandeling nemen en registreren van incidenten

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar neemt incidentmeldingen van gebruikers in behandeling en registreert deze. De beroepsbeoefenaar herkent de soort melding, gaat na of hij de melding zelfstandig mag oplossen en schat de benodigde tijd voor afhandeling in. De beroepsbeoefenaar zet de incidentmelding door naar collega's wanneer deze niet door hem in behandeling genomen mag worden, wanneer geen standaardoplossing voorhanden is of wanneer escalatie ten behoeve van een tijdige afhandeling noodzakelijk is. Hij prioriteert binnenkomende incidentmeldingen en past hierop de volgorde van zijn werkzaamheden aan.

De beroepsbeoefenaar informeert de gebruiker wat er met de melding gaat gebeuren. Hij controleert of aan de verwachting van de gebruiker wordt voldaan of dat een aanvullende actie noodzakelijk is.

De beroepsbeoefenaar documenteert en registreert alle meldingen in een daarvoor bestemd digitaal registratiesysteem.

### Resultaat

Incidentmeldingen zijn correct en volgens procedures in behandeling genomen en geregistreerd.

### Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- neemt incidentmeldingen correct in ontvangst.
- zet zijn technische kennis juist in om zo incidentmeldingen adequaat in te schalen en prioriteert aan de hand hiervan zijn werkzaamheden. Waar nodig escaleert hij de melding direct richting de juiste collega.
- stemt het gesprek met de gebruiker af op de gebruiker en luistert aandachtig naar hem.
- achterhaalt in het gesprek snel de kern van het probleem, vat het geheel correct samen en controleert of de juiste informatie ingewonnen is.
- toont empathisch vermogen: hij herkent en houdt rekening met de gevoelens van de gebruiker en stemt zijn reactie daarop af.
- laat zich niet uit het veld slaan bij kritiek of door negatieve uitingen van de gebruiker.
- blijft onder tijdsdruk en bij kritiek constructief werken aan het snel en gepast in behandeling nemen en registreren van de incidentmelding.
- werkt ordelijk, systematisch en zorgvuldig en volgens de voorgeschreven instructies en werkprocedures en volgt deze correct op.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

## B1-K2-W2: Oplossen en/of escaleren van incidenten

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar lost (op afstand of op de werkplek) incidentmeldingen op en onderneemt waar nodig vervolgacties. Hij test of de oplossing werkt en of de incidentmelding is afgehandeld. Wanneer een incidentmelding buiten de door de organisatie bepaalde verantwoordelijkheden van de beroepsbeoefenaar valt of wanneer ten behoeve van een tijdige afhandeling escalatie noodzakelijk is, escaleert de medewerker de melding naar een collega of externe partners/leveranciers.

Bij afmelding koppelt de beroepsbeoefenaar aan de gebruiker terug op welke wijze de incidentmelding is of wordt afgehandeld en controleert of dat dit aansluit bij de verwachting van de gebruiker. Tot slot registreert hij zijn werkzaamheden en toegepaste oplossingen in een daarvoor bestemde digitale systeem.

### Resultaat

Incidentmeldingen zijn correct, tijdig en conform procedures opgelost en afgemeld of geëscaleerd.

Registratie en documentatie van alle incidentmeldingen en oplossingen zijn volledig en correct in het digitale systeem verwerkt.

Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- lost aan de hand van de juiste standaardoplossing de incidentmeldingen binnen de geldende richtlijnen en voorgeschreven werkprocedures correct, tijdig en effectief op of onderneemt de juiste vervolgactie.
- zet bij het oplossen van incidenten zijn technische kennis en logisch denkvermogen juist in.
- werkt altijd ordelijk, systematisch en zorgvuldig, toont kostenbewustzijn en maakt gebruik van de juiste materialen en middelen.
- rapporteert tijdig, correct en volledig aan zijn leidinggevende wanneer een standaardoplossing niet voor handen is
- controleert tijdig of aan de verwachting van de gebruiker is voldaan of dat een aanvullende actie noodzakelijk is.
- blijft onder tijdsdruk en bij kritiek constructief werken aan een snelle en gepaste oplossing.
- legt zijn werkzaamheden en de toegepaste oplossing volledig en correct in het daarvoor bestemde systeem vast en koppelt bovendien op begrijpelijke wijze aan de gebruiker terug.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

## 2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

### Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Profieldeel

<b>P1 Medewerker ICT</b>
<b>Mbo-niveau</b>
2
<b>Typering van het beroep</b>
De medewerker ICT voert al zijn werkzaamheden (die routinematig en standaard van aard zijn) in opdracht uit en houdt zich daarbij strikt aan de geldende regels, instructies en procedures. Wanneer iets afwijkt van de opdracht overlegt hij direct met zijn leidinggevende.
<b>Wettelijke beroepsvereisten</b>
Nee
<b>Branchevereisten</b>
Nee

# Keuzedeel

Aan elk profiel zijn ten minste twee keuzedelen (D) verbonden. Uit het aanbod van keuzedelen moet de mbo -student ten minste één keuze maken.

Het keuzedeel vergroot de arbeidsmarktkansen van de mbo -student of vergemakkelijkt de doorstroom naar een vervolgstudie. Het vormt als het ware een 'plus' op het diploma. Het keuzedeel is dan ook geen onderdeel van de kwalificatie - eis.

De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op [kwalificaties.s-bb.nl](https://kwalificaties.s-bb.nl). Op deze website staat ook een overzicht met alle keuzedelen gekoppeld aan kwalificaties.