

Kwalificatiedossier mbo

## **ICT support**

**Crebonr. 23246**

Kwalificaties

» **Medewerker ICT support (Crebonr. 25607)**

Versie

**Gewijzigd 2019**

Geldig vanaf

Opleidingsdomein

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

Penvoerder: Sectorkamer ICT en creatieve industrie  
Gevalideerd door: Sectorkamer ICT en creatieve industrie  
Op: 05-03-2019

## 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: Installeert en onderhoudt hardware, software en netwerk- en infrastructuuronderdelen</b>	6
B1-K1-W1: Maakt devices gebruiksklaar	7
B1-K1-W2: Installeert en onderhoudt software	7
B1-K1-W3: Monteert netwerk- en infrastructuuronderdelen	8
<b>B1-K2: Handelt meldingen af</b>	9
B1-K2-W1: Neemt meldingen aan en registreert meldingen	9
B1-K2-W2: Lost meldingen op en escaleert meldingen	10
<b>2. Generieke onderdelen</b>	11
<b>Profieldeel</b>	12
<b>P1: Medewerker ICT support</b>	12

# 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.
  - 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.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



## Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken 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 <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Medewerker ICT support	2	Nee	basisberoepsopleiding

## Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Installeert en onderhoudt hardware, software en netwerk- en infrastructuuronderdelen	B1-K1-W1	Maakt devices gebruiksklaar
	B1-K1-W2	Installeert en onderhoudt software
	B1-K1-W3	Monteert netwerk- en infrastructuuronderdelen
B1-K2 Handelt meldingen af	B1-K2-W1	Neemt meldingen aan en registreert meldingen
	B1-K2-W2	Lost meldingen op en escaleert meldingen

## Profieldeel

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

P1 Medewerker ICT support
Geen extra kerntaken en werkprocessen

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt bij of voor bedrijven waar gewerkt wordt met ICT. Dit maakt dat de werkomgeving heel breed is. hij/zij 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 veelal in een servicegerichte omgeving plaatsvinden, waarbij ondersteuning van de opdrachtgever of gebruikers van groot belang is.

#### Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt zich klantvriendelijk, klantgericht en flexibel op. Hij/zij kan goed samenwerken, overziet de consequenties van zijn/haar handelen, werkt nauwkeurig, heeft doorzettingsvermogen, is oplossingsgericht en kan goed omgaan met tijdsdruk. Kunnen werken volgens kwaliteitscriteria en procedures is essentieel voor de beginnend beroepsbeoefenaar. Ook is hij/zij zich er terdege van bewust dat hij/zij een voorbeeldfunctie heeft ten opzichte van gebruikers en kan zich te allen tijden dienstverlenend moet opstellen. Het veelvuldige contact met de opdrachtgever en/of gebruikers (welke een heel diverse achtergrond kunnen hebben) vereisen goede sociale en communicatieve vaardigheden.

#### Resultaat van de beroepengroep

Wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar de werkzaamheden correct uitvoert is de continuïteit van hardware, software en netwerk- en infrastructuuronderdelen in orde en zijn opdrachtgevers/gebruikers tevreden over de ondersteuning die zij krijgen.

### B1-K1: Installeert en onderhoudt hardware, software en netwerk- en infrastructuuronderdelen

#### Complexiteit

De installatie- en onderhoudswerkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar zijn eenvoudig, routinematig, uitvoerend en ondersteunend van aard. De beginnend beroepsbeoefenaar voert de installatie- en onderhoudswerkzaamheden veelal volgens standaardwerkwijze en protocollen uit waarbij hij/zij veelal standaardoplossingen toepast. De werkzaamheden vinden veelal aan het bureau plaats, maar brengen hem ook door het gehele gebouw waarin hij/zij werkzaam is. Het afbreukrisico van de installatie- en onderhoudswerkzaamheden is veelal hoog: wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar het werk niet op tijd en correct oplevert, heeft dat consequenties voor de organisatie, collega's, klanten en het informatiesysteem. De snelle technologische ontwikkelingen binnen de informatie- en communicatietechnologie maken het werk complex. Kennis van processen, materialen, middelen en begrippen verandert snel en de beginnend beroepsbeoefenaar moet zich verdiepen in ontwikkelingen en zich bijbehorende (basis)kennis snel eigen kunnen maken om zijn/haar kennisniveau op peil te kunnen houden.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt onder (bege)leiding van hoger geplaatste collega's of de leidinggevende. Hij/zij werkt conform opdrachten en werkinstructies, binnen de door de organisatie omschreven regels en met behulp van geselecteerde standaardprocedures. De beginnend beroepsbeoefenaar wordt niet geacht zelfstandig beslissingen te nemen. Wanneer opdrachten eventueel wijzigen bespreekt hij/zij dit altijd eerst met de leidinggevende voordat hij/zij de gewijzigde opdracht oppakt. De beginnend beroepsbeoefenaar is er verantwoordelijk voor dat hij/zij de eigen installatie- en onderhoudswerkzaamheden kwalitatief goed en binnen de hiervoor gestelde tijd oplevert. Hierop kan hij/zij ook aangesproken worden. Hij/zij werkt alleen of samen met collega's en legt verantwoording af aan de leidinggevende.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van basisbegrippen in de elektrotechniek, benodigd voor montage en installatie van devices

## B1-K1: Installeert en onderhoudt hardware, software en netwerk- en infrastructuuronderdelen

- heeft basiskennis van bekabeling (waaronder UTP, glasvezel, coax)
- heeft basiskennis van datacommunicatiemodellen zoals bijvoorbeeld OSI
- heeft basiskennis van fysieke of virtuele infrastructuurdevices zoals bijvoorbeeld servers, routers, switches, firewalls, storage devices en cloud-omgevingen
- heeft basiskennis van Internet of Things, sensoren/actuatoren
- heeft basiskennis van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van netwerk en netwerk security
- heeft basiskennis van veelgebruikte devices
- heeft basiskennis van veelgebruikte software
- Kan (software) updates uitvoeren
- kan basismetingen uitvoeren
- kan de eigen administratie bijhouden
- Kan de werking van (infrastructuur)devices testen
- kan gereedschappen hanteren
- kan klantgericht en klantvriendelijk communiceren
- kan ordelijk, netjes en veilig werken
- kan volgens regels, afspraken en procedures werken, waaronder betrekking hebbend op veiligheid en privacy van het bedrijf of de klant

## B1-K1-W1: Maakt devices gebruiksklaar

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar monteert en assembleert (onderdelen van) devices zoals bijvoorbeeld pc's, laptops, tablets, mobiele telefoons, sensoren/ actuatoren, domotica, single boardcomputers. Hij/zij werkt aan de hand van vastgestelde procedures en afspraken. Hij/zij draagt zorg voor de security van de devices en de privacy van de gebruikers.

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert na het gebruiksklaar maken de werking van de devices. Eenvoudige storingen lost hij/zij zelf op. Als hij/zij er zelf niet uitkomt, schakelt hij/zij een meer ervaren collega of leidinggevende in. Hij/zij let erop dat onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen worden onderhouden en waar mogelijk worden hergebruikt.

### Resultaat

De devices zijn volgens procedures/regels gemonteerd, veilig en werkend, of klaar om in een netwerk op te nemen.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- schakelt indien nodig tijdig de leidinggevende in bij problemen of onduidelijkheden en meldt belangrijke zaken.
- toont technisch inzicht, interpreteert modellen, tekeningen en schema's correct en werkt precies, bedreven en accuraat bij het monteren en assembleren.
- gebruikt op verantwoorde wijze de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen.
- werkt ordelijk en systematisch, gebruikt beproefde methoden en werkt in een tempo dat nodig is om, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteitseisen, aan de vereiste productiviteit te voldoen.
- houdt zich aan voorgeschreven procedures en geldende normen, arbo-, veiligheids-, privacy- en milieuvoorschriften.

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

## B1-K1-W2: Installeert en onderhoudt software

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar installeert benodigde software op (gebruikers)devices en/of werkt deze bij. Hij/zij verzorgt de basisconfiguratie op de devices conform de opdracht, verzorgt beveiligingssoftware en draagt zorg voor de privacy van de klant. Hij/zij test na de installatie en/of update of de software goed werkt. Eenvoudige problemen lost hij/zij zelf op. Als hij/zij er zelf niet uitkomt, schakelt hij/zij een meer ervaren collega of leidinggevende in.

## B1-K1-W2: Installeert en onderhoudt software

### Resultaat

Software is conform opdracht geïnstalleerd, geconfigureerd en/of geüpdatet met in achtname van regels omtrent veiligheid en privacy.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- schakelt indien nodig tijdig de leidinggevende in bij problemen of onduidelijkheden en meldt belangrijke zaken.
  - interpreteert modellen, tekeningen en/of schema's correct en werkt precies, bedreven en accuraat bij het installeren en onderhouden van software.
  - is goed op de hoogte van de installatie- en onderhoudsprocedures van de betreffende software en gaat zorgvuldig hier mee om.
  - werkt ordelijk en systematisch, gebruikt beproefde methoden en werkt in een tempo dat nodig is om, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteitseisen, aan de vereiste productiviteit te voldoen.
  - houdt zich aan voorgeschreven procedures en geldende normen, arbo-, veiligheids-, privacy- en milieuvoorschriften.
- De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen

## B1-K1-W3: Monteert netwerk- en infrastructuuronderdelen

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar monteert netwerk- en infrastructuuronderdelen op diverse locaties. Hij/zij bereidt zich voor aan de hand van de opdrachtbeschrijving. Hij/zij meldt zich in voorkomende gevallen op de locatie en vertelt de klant of gebruiker wat hij/zij gaat doen. Als de wensen van de klant of gebruiker afwijken van de opdracht, stemt hij/zij af met de leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar leest en/of maakt tekeningen, plaatst kabelgoten en herkent verschillende soorten verbindingen zoals telefonie, elektra, netwerk en glasvezel. Hij/zij monteert bekabeling plaatst bijbehorende apparatuur (zoals modems, routers, switches, firewalls, storage devices en servers) op de aangegeven plek en sluit de kabels aan. Hij/zij controleert de werking van de verbinding en bijbehorende apparatuur. Eenvoudige storingen lost hij/zij zelf op. Als hij/zij er zelf niet uitkomt, schakelt hij/zij een meer ervaren collega of leidinggevende in. Ten slotte documenteert hij/zij de werkzaamheden.

### Resultaat

Netwerk- en infrastructuuronderdelen zijn conform opdracht en voorschrift gemonteerd, geïnstalleerd, gedocumenteerd en de werking gecontroleerd.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- schakelt indien nodig tijdig de leidinggevende in bij problemen of onduidelijkheden en meldt belangrijke zaken.
- hanteert gereedschappen zoals bedoeld en werkt precies, bedreven en accuraat bij het monteren en installeren.
- selecteert de benodigde materialen en maakt op verantwoorde wijze gebruik van de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen.
- toont technisch inzicht en interpreteert en/of maakt op juiste wijze tekeningen en schema's.
- werkt ordelijk, netjes, veilig, systematisch, gebruikt beproefde (test)methoden en werkt in een tempo dat nodig is om, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteitseisen, aan de vereiste productiviteit te voldoen.
- werkt strikt volgens instructies en houdt zich aan voorgeschreven procedures en geldende normen, arbo-, veiligheids-, privacy- en milieuvoorschriften.
- verwerkt nauwkeurig en volledig alle benodigde gegevens in de administratie.

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



## B1-K2: Handelt meldingen af

### Complexiteit

Het werk van de beginnend beroepsbeoefenaar is veelal eenvoudig, routinematig, uitvoerend en ondersteunend van aard. De beroepsbeoefenaar past bij het behandelen van incidentmeldingen standaardwerkwijzen en -oplossingen toe. De werkzaamheden vinden vaak in een servicegerichte omgeving plaats, maar kunnen ook op locatie of op de werkplek van de opdrachtgever plaatsvinden.

Het afbreukrisico van de werkzaamheden is hoog: wanneer hij/zij het werk niet op tijd of niet goed oplevert, heeft dat consequenties voor collega's, klanten en het informatiesysteem.

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft direct contact met de gebruiker/opdrachtgever. Dit vraagt om goede communicatieve vaardigheden van de beginnend beroepsbeoefenaar. De snelle technologische ontwikkelingen binnen de informatie- en communicatietechnologie maken het werk complex. De beginnend beroepsbeoefenaar moet zich nieuwe kennis en vaardigheden snel eigen kunnen maken.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van basisbegrippen in de elektrotechniek, benodigd voor montage en installatie van devices
- heeft basiskennis van bekabeling (waaronder UTP, glasvezel, coax)
- heeft basiskennis van Internet of Things, sensoren/actuators
- heeft basiskennis van veelgebruikte devices
- heeft basiskennis van veelgebruikte hardware, software en netwer- en infrastructuuronderdelen
- heeft basiskennis van veelgebruikte software
- kan basismetingen uitvoeren
- kan een eenvoudige instructie verzorgen
- kan een gangbaar registratiesysteem gebruiken
- kan gereedschappen hanteren
- kan klantgericht en klantvriendelijk communiceren
- kan ordelijk, netjes en veilig werken
- kan volgens regels, afspraken en procedures werken, waaronder betrekking hebbend op veiligheid en privacy van het bedrijf of de klant

## B1-K2-W1: Neemt meldingen aan en registreert meldingen

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar neemt meldingen of storingen aan. Hij/zij herkent de soort melding, gaat na of hij/zij de melding zelfstandig mag oplossen of dat escalatie noodzakelijk is en schat de benodigde tijd voor afhandeling in. Hij/zij plant de binnengekomen meldingen en past hierop de volgorde van de werkzaamheden aan. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert de opdrachtgever/gebruiker wat er met de melding gaat gebeuren. Hij/zij controleert of aan de verwachting van de opdrachtgever/gebruiker wordt voldaan of dat een aanvullende actie noodzakelijk is. De beginnend beroepsbeoefenaar documenteert en registreert meldingen in een daarvoor bestemd registratiesysteem.

### Resultaat

Meldingen zijn conform de geldende procedures van het bedrijf aangenomen en geregistreerd.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- zet technische kennis en logisch denkvermogen juist in om meldingen adequaat in te schalen, de werkzaamheden te prioriteren en meldingen te escaleren richting de juiste collega.
- stemt de communicatie met de gebruiker af op de gebruiker
- achterhaalt snel de kern van het probleem, vat het geheel correct samen en controleert of de juiste informatie

## B1-K2-W1: Neemt meldingen aan en registreert meldingen

ingewonnen is.

- toont empathisch vermogen, herkent en houdt rekening met de gevoelens van de gebruiker en stemt de 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 melding.
  - werkt ordelijk, systematisch, zorgvuldig en volgens de voorgeschreven instructies en werkprocedures (ook met betrekking tot de veiligheid van het informatiesysteem en de privacy van gebruikers) 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: Lost meldingen op en escaleert meldingen

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar lost (op afstand of op locatie) meldingen op en onderneemt waar nodig vervolgacties. Hij/zij test of de geboden oplossing werkt en of de melding is afgehandeld. Hij/zij geeft indien nodig een korte instructie. De beginnend beroepsbeoefenaar zet de melding 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.

Na afhandeling koppelt de beginnend beroepsbeoefenaar aan de opdrachtgever/gebruiker terug op welke wijze de melding is of wordt afgehandeld en controleert hij/zij of dit aansluit bij de verwachtingen. De beginnend beroepsbeoefenaar registreert de werkzaamheden en de toegepaste oplossing(en) in een daarvoor bestemd registratiesysteem.

### Resultaat

Meldingen zijn conform geldende procedures van het bedrijf opgelost of geëscaleerd en geregistreerd.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- lost aan de hand van de juiste standaardoplossing de meldingen binnen de geldende richtlijnen en voorgeschreven werkprocedures correct, tijdig en effectief op of onderneemt de juiste vervolgacties.
- zet bij het oplossen van meldingen technische kennis en logisch denkvermogen juist in.
- werkt ordelijk, systematisch en zorgvuldig, toont kostenbewustzijn en maakt gebruik van de juiste materialen en middelen.
- rapporteert indien nodig tijdig, correct en volledig aan de 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 de werkzaamheden en de toegepaste oplossing volledig en correct in het daarvoor bestemde systeem vast en koppelt dit op begrijpelijke wijze aan de gebruiker/opdrachtgever terug.
- werkt volgens de voorgeschreven instructies en werkprocedures (ook met betrekking tot veiligheid en privacy) en volgt deze correct op.

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

## P1 Medewerker ICT support

### Mbo-niveau

2

### Typering van het beroep

De Medewerker ICT support werkt in opdracht en onder begeleiding van een leidinggevende. Hij/zij werkt in een weinig complexe omgeving en voert eenvoudige taken, routinematige en standaardwerkzaamheden uit. Hij/zij houdt zich daarbij strikt aan de geldende regels, instructies en procedures. Wanneer iets afwijkt van de opdracht overlegt hij/zij direct met de leidinggevende.

De Medewerker ICT support werkt op het gebied van hardware en devices. Het gaat bijvoorbeeld om het aanleggen, installeren en configureren van hardware en/of netwerken en het oplossen van storingen. Met betrekking tot devices voert de Medewerker ICT support activiteiten uit op het vlak van assemblage, reparatie, verlenen van service, geven van uitleg en (in sommige branches) verkoop van devices (zoals mobiele telefoons, tablets, laptops/notebooks, desktops, IoT devices, smart home devices, AV-apparatuur, VR/AR-devices en drones).

### Beroepsvereisten

Nee