

4.1 Medewerker ICT

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De medewerker ICT verricht ondersteunende activiteiten bij ICT-dienstverlenende organisaties of op de ICT-afdeling binnen andersoortige organisaties.
Typerende beroepshouding	De medewerker ICT stelt zich klantgericht, pro-actief, 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.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	Het werk van de medewerker ICT is uitvoerend van aard. Hij werkt onder begeleiding en binnen de omschreven regels. De medewerker ICT is er verantwoordelijk voor dat hij zijn opdrachten kwalitatief goed en binnen de hiervoor staande tijd oplevert. Hierop kan hij ook aangesproken worden. Eventuele wijzigingen in de opdracht bespreekt hij met zijn leidinggevende voordat hij ze uitvoert.
Complexiteit	De medewerker ICT voert veelal (routinematige) werkzaamheden uit waarvoor standaardwerkwijzen gelden. De complexiteit van het werk van de medewerker ICT wordt verder bepaald door de snelle technologische ontwikkelingen binnen de informatie- en communicatietechnologie. Hierdoor veroudert (zelfs basis)kennis snel. De medewerker ICT dient zich de werking en eigenschappen van producten snel eigen te kunnen maken om zijn kennisniveau op peil te kunnen houden. Gebruikers die steeds kundiger worden op ICT-gebied stellen steeds hogere eisen aan de medewerker ICT. Hierdoor worden ook hogere eisen gesteld aan de communicatieve vaardigheden van de medewerker ICT.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.</p>

2.1 Medewerker ICT

Kerntaak 1 Installeren van hard- en software

Proces-competentie-matrix Medewerker 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
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Assembleren van systemen										x	x	x							x	x
1.2	Demonteren van systemen										x	x	x							x	x
1.3	Installeren en configureren van systemen en (standaard)applicaties										x		x						x	x	
1.4	Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur										x	x	x							x	x

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker ICT

Kerntaak 1 Installeren van hard- en software			
1.1 werkproces: Assembleren van systemen			
Omschrijving	<p>De medewerker ICT assembleert, op basis van opdrachten en werkinstructies, informatiesystemen in stand-alone situaties. en netwerkomgevingen. Hij selecteert aan de hand van richtlijnen onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschap ten behoeve van de assemblage, waarna hij het geheel in een logische, opgegeven volgorde assembleert. Hij test tijdens en direct na de assemblage de werking en lokaliseert mogelijke storingen. De medewerker ICT lost de storing aan de hand van een standaardoplossing op. Wanneer een storing niet met behulp van een standaardoplossing te verhelpen is, rapporteert de medewerker ICT dit aan zijn leidinggevende.</p> <p>De medewerker ICT houdt een administratie bij van de gebruikte materialen, de testresultaten en de voorraad (on)bruikbare componenten. Tevens registreert hij bestede uren en het uitgevoerde werk en rapporteert hierover schriftelijk en mondeling aan zijn leidinggevende.</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, storingsdocumentatie en rapportages zijn tijdig, volledig en goed gedocumenteerd en geregistreerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De medewerker ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig alle gegevens over de (werkzaamheden aan) 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van hardware • Kennis van software • kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Werkt ordelijk • Werkt zorgvuldig • Werkt gestructureerd • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De medewerker ICT werkt snel, precies, bedreven en accuraat met zijn handen, zodat het assembleren vloeiend 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.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	De medewerker ICT selecteert op basis van een werkbon de benodigde materialen en maakt op verantwoorde wijze gebruik van de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen. Tegelijkertijd zorgt hij ervoor dat er geen verspilling van materialen en middelen optreedt door spullen waar mogelijk te hergebruiken en goed te onderhouden.	

Kerntaak 1 Installeren van hard- en software

1.1 werkproces: Assembleren van systemen

	<ul style="list-style-type: none">• Goed zorgdragen voor materialen en middelen		
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken	De medewerker ICT pakt het assembleren ordelijk en systematisch aan en gebruikt beproefde methoden zodat het assemblageproces in één keer goed en correct wordt uitgevoerd, het gestelde productiviteitsniveau wordt behaald én het opgeleverde werk kwalitatief goed is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken conform veiligheidsvoorschriften	De medewerker ICT volgt instructies op en houdt zich aan de door de organisatie voorgeschreven assemblage- en testprocedures en (her)gebruikt de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen, tekeningen en gereedschappen dusdanig dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.	

Kerntaak 1 Installeren van hard- en software

1.2 werkproces: Demonteren van systemen

Omschrijving	<p>De medewerker ICT demonteert hardware op basis van mondelinge en schriftelijke opdrachten en werkinstructies. Hij test de componenten en bepaalt de bruikbaarheid van deze componenten aan de hand van een standaard checklist. Bruikbare componenten neemt hij op in de voorraad, onbruikbare componenten voert de medewerker af, waarbij hij informatie op gegevensdragers verwijdt.</p> <p>De medewerker ICT registreert en administreert testresultaten en de voorraad (on)bruikbare componenten. Tevens registreert hij bestede uren en uitgevoerd werk en rapporteert hierover schriftelijk en mondeling aan zijn leidinggevende.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Volgens gestelde eisen en de opdracht gedemonteerde systemen.• Bruikbare en onbruikbare componenten zijn van elkaar gescheiden, waarbij de werkende componenten op de juiste wijze behandeld worden en de onbruikbare componenten op correcte wijze worden afgevoerd, waarbij informatie op gegevensdragers verwijderd zijn.• Documenten en rapportages met betrekking tot de testresultaten, (on)bruikbare componenten en de voorraad zijn correct, tijdig en volledig opgeleverd en correct en toegankelijk gedocumenteerd en geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De medewerker ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig alle gegevens over de gedemonteerde systemen conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de (on)bruikbare componenten, uren en het uitgevoerde werk.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van hardware• Kennis van software• kennis van hulpmiddelen en gereedschappen• Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften• Werkt ordelijk• Werkt zorgvuldig• Werkt gestructureerd• Beheerst de Nederlandse en Engelse taal
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Gevoel voor ruimte en richting tonen	De medewerker ICT werkt snel, precies, bedreven en accuraat met zijn handen, zodat het demonteren vloeiend verloopt en componenten en onderdelen niet defect raken. Tegelijkertijd interpreteert hij tekeningen en schema's waarop het demontageproces gebaseerd moet worden zodat de demontage voorspoedig en in de juiste volgorde verloopt.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De medewerker ICT selecteert op basis van een werkbond de benodigde materialen en maakt op verantwoorde wijze gebruik van de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen. Tegelijkertijd zorgt hij ervoor dat er geen verspilling van materialen en middelen optreedt door spullen waar mogelijk te hergebruiken en goed te onderhouden.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen	De medewerker ICT pakt het demonteren ordelijk en systematisch aan en gebruikt beproefde methoden zodat het	

Kerntaak 1 Installeren van hard- en software

1.2 werkproces: Demonteren van systemen

	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken	demontageproces in één keer goed en correct wordt uitgevoerd, het gestelde productiviteitsniveau wordt behaald én het opgeleverde werk kwalitatief goed is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken conform veiligheidsvoorschriften	De medewerker ICT volgt instructies op en houdt zich aan de door de organisatie voorgeschreven demontageprocedures en (her)gebruikt de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen, tekeningen en gereedschappen dusdanig dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden. Onbruikbare componenten voert hij volgens geldende voorschriften af, waarbij hij ook de informatie op de gegevensdragers verwijdert.	

Kerntaak 1 Installeren van hard- en software

1.3 werkproces: Installeren en configureren van systemen en (standaard)applicaties

Omschrijving	<p>De medewerker ICT installeert besturingssystemen en standaardapplicaties en verzorgt de systeeminstellingen. Ten behoeve van de installatie en configuratie selecteert de medewerker ICT onderdelen, componenten, gereedschappen en hulpmiddelen aan de hand van verstrekte richtlijnen, waarna hij het geheel in een logische, eventueel opgegeven volgorde installeert en/of configureert. Tijdens en na de installatie en/of configuratie test hij de werking van de besturingssystemen en de standaardapplicaties. Wanneer hij fouten tegenkomt, lost hij deze met behulp van een standaardoplossing op. Wanneer een fout niet met behulp van een standaardoplossing is te verhelpen, rapporteert de medewerker ICT dit aan zijn leidinggevende. De medewerker ICT controleert na installatie dan wel configuratie bij de gebruiker of de systeeminstellingen naar wens zijn. Daarnaast controleert hij of de systeeminstellingen conform (veiligheids)specificaties zijn.</p> <p>De medewerker ICT documenteert de installatie- en testgegevens nauwkeurig en volledig. Daarnaast houdt hij een administratie bij van de gebruikte materialen, de bestede uren en het uitgevoerde werk en rapporteert hierover schriftelijk en mondeling aan zijn leidinggevende.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De geïnstalleerde besturingssystemen, standaardapplicaties en systeeminstellingen voldoen aan de gestelde eisen en de opdracht.• Tevreden systeemgebruikers.• (Installatie)documentatie, testgegevens en rapportages zijn correct, tijdig en volledig opgeleverd en correct en toegankelijk gedocumenteerd en geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De medewerker ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig alle installatie- 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">• Kennis van hardware• Kennis van software• kennis van hulpmiddelen en gereedschappen• Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften• Werkt ordelijk• Werkt zorgvuldig• Werkt gestructureerd
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De medewerker ICT selecteert op basis van een werkbond de benodigde materialen en maakt op verantwoorde wijze gebruik van de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen. Tegelijkertijd zorgt hij ervoor dat er geen verspilling van materialen en middelen optreedt door spullen waar mogelijk te hergebruiken en goed te onderhouden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De medewerker ICT controleert of de door hem verzorgde systeeminstellingen aan de behoeften van de gebruiker voldoen, zodat hij kan vaststellen of de klant tevreden is of dat er aanvullende actie ondernomen moet worden.	

Kerntaak 1 Installeren van hard- en software

1.3 werkproces: Installeren en configureren van systemen en (standaard)applicaties

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken	De medewerker ICT pakt het installeren ordelijk en systematisch aan en gebruikt beproefde methoden zodat het installeren in één keer goed en correct uitgevoerd wordt, de productiviteitsnormen gehaald worden en het opgeleverde besturingssysteem/standaardapplicatie optimaal functioneert.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken conform veiligheidsvoorschriften	De medewerker ICT volgt instructies op en houdt zich aan de door de organisatie voorgeschreven installatie- en testprocedures en (her)gebruikt de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen, tekeningen en gereedschappen dusdanig dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.	

Kerntaak 1 Installeren van hard- en software

1.4 werkproces: Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur

Omschrijving	<p>De medewerker ICT legt volgens voorschrift en instructie standaard pc-, telefonie- en netwerkbekabeling en bedrading aan. Hiertoe leest en maakt hij tekeningen, plaatst kabelgoten, legt en monteert bekabeling en test en controleert zijn werk. Hij lokaliseert eventuele storingen en afwijkingen en heft deze met behulp van een standaardoplossing op. Wanneer een storing niet met behulp van een standaardoplossing is te verhelpen, rapporteert de medewerker ICT dit aan zijn leidinggevende.</p> <p>De medewerker ICT houdt een administratie bij van de gebruikte materialen, de bestede uren en het uitgevoerde werk en rapporteert hierover schriftelijk en mondeling aan zijn leidinggevende.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Correct werkende bekabeling en bedrading. • Aangelegde bekabeling en bedrading is op de juiste wijze en volgens voorschriften getest en gecontroleerd. • (Storings)documentatie, tekeningen en rapportages zijn correct, tijdig en volledig opgeleverd en correct en toegankelijk gedocumenteerd en geregistreerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De medewerker 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"> • Kennis van hardware • Kennis van software • kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Werkt ordelijk • Werkt zorgvuldig • Werkt gestructureerd • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De medewerker ICT maakt en interpreteert tekeningen en schema's waarop de bekabeling en bedrading gebaseerd moeten worden zodat deze overeenkomstig de tekeningen/schema's opgeleverd worden. Tijdens het aanleggen en monteren toont de medewerker ICT snelheid, precisie, kracht, accuratesse en uithoudingsvermogen.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De medewerker ICT selecteert de benodigde materialen en maakt op verantwoorde wijze gebruik van de door hem geselecteerde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	De medewerker ICT pakt het werk ordelijk en systematisch aan en gebruikt beproefde (test)methoden zodat het aanleggen van bekabeling en bedrading in één keer goed en correct uitgevoerd wordt en de bekabeling en bedrading optimaal functioneert.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen 	De medewerker ICT volgt instructies op en houdt zich bij het aanleggen van de bekabeling en bedrading aan de door de	

Kerntaak 1 Installeren van hard- en software

1.4 werkproces: Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur

	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken conform veiligheidsvoorschriften	organisatie voorgeschreven installatie- en testprocedures en (her)gebruikt alle benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen, tekeningen en gereedschappen dusdanig dat de geldende normen, arbo- en veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.	
--	--	---	--

Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software

Proces-competentie-matrix Medewerker ICT

Kerntaak 2 Onderhouden en beheren 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
		Beplannen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Voorkomen van (ver)storingen										x		x							x	
2.2	Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen										x		x							x	

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker ICT

Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software			
2.1 werkproces: Voorkomen van (ver)storingen			
Omschrijving	<p>De medewerker ICT onderhoudt en beheert de hard- en software door preventief testen en het controleren van de hard- en software en beveiliging op onregelmatigheden. Wanneer hij onregelmatigheden tegenkomt informeert hij zijn leidinggevende.</p> <p>Voorafgaand, tijdens en na afloop van het onderhouden en beheren van hard- en software houdt hij een administratie bij van de gebruikte componenten, de bestede uren en het uitgevoerde werk. De medewerker 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"> • Volgens richtlijnen uitgevoerde (preventieve) onderhouds-, beheer-, beveiligings- en testwerkzaamheden. • Werkende hard- en software. • Administratie en rapportages zijn correct, tijdig en volledig opgeleverd en correct en toegankelijk gedocumenteerd en geregistreerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De medewerker ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig alle onderhouds-, beheer- en testwerkzaamheden conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte materialen en uren en uitgevoerd werk.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van hardware • Kennis van software • kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Werkt ordelijk • Werkt zorgvuldig • Werkt gestructureerd • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Kennis van bekabeling
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De medewerker ICT maakt op basis van de uit te voeren onderhouds- en testwerkzaamheden de juiste keuze voor de te gebruiken methoden, materialen, middelen en gereedschappen en gebruikt deze vervolgens op verantwoorde wijze.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	De medewerker ICT volgt instructies op, houdt zich aan de door de organisatie voorgeschreven onderhouds- en testprocedures, zodat de hard- en software en de beveiliging hiervan optimaal blijft functioneren. Verder gebruikt hij de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen dusdanig dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.	

Kerntaak 2 Onderhouden en beheren van hard- en software

2.2 werkproces: Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen

Omschrijving	<p>De medewerker ICT lokaliseert storingen en afwijkingen, achterhaalt waar mogelijk de oorzaak ervan en verhelpt de storing/afwijking met behulp van een standaardoplossing. Wanneer een storing niet met behulp van een standaardoplossing is te verhelpen, rapporteert de medewerker ICT dit aan zijn leidinggevende.</p> <p>Voorafgaand, tijdens en na afloop van het onderhouden en beheren van hard- en software documenteert hij de geconstateerde storingen, afwijkingen, oplossingen en uitgevoerde werkzaamheden. Van de gebruikte componenten, de bestede uren en het uitgevoerde werk houdt hij een administratie bij. De medewerker 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.• Met behulp van standaardoplossingen verholpen storingen/afwijkingen.• (Storings)documentatie en rapportages zijn correct, tijdig en volledig opgeleverd en correct en toegankelijk gedocumenteerd en geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De medewerker ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig alle storingen/afwijkingen en oplossingen conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte materialen en uren en uitgevoerd werk.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van hardware• Kennis van software• kennis van hulpmiddelen en gereedschappen• Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvorschriften• Werkt ordelijk• Werkt zorgvuldig• Werkt gestructureerd• Beheerst de Nederlandse en Engelse taal• Kennis van bekabeling
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De medewerker ICT maakt op basis van de op te lossen storingen de juiste keuze voor de te gebruiken standaardoplossing, materialen, middelen en gereedschappen en gebruikt deze vervolgens op verantwoorde wijze.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken conform veiligheidsvoorschriften	De medewerker ICT volgt instructies op en houdt zich aan de door de organisatie voorgeschreven onderhouds- en testprocedures, zodat de oorzaak van storing/afwijking zo snel als mogelijk achterhaald en opgelost wordt. Verder gebruikt hij de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen dusdanig dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvorschriften opgevolgd worden.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	De medewerker ICT blijft onder tijdsdruk en bij kritiek ordelijk werken aan een snelle en gepaste oplossing van de storing/afwijking.	

Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers

Proces-competentie-matrix Medewerker 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
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Instrueren van gebruikers																									
3.2	In behandeling nemen van incidentmeldingen									X	X	X								X		X				
3.3	Afhandelen van incidentmeldingen									X	X	X							X	X		X				

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker ICT

Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers			
3.2 werkproces: In behandeling nemen van incidentmeldingen			
Omschrijving	<p>De medewerker ICT neemt incidentmeldingen van gebruikers in ontvangst en registreert deze. Hij gaat na of hij de melding kan én mag oplossen. Hij stelt vast welke incidentmeldingen de hoogste prioriteit hebben en past hierop zijn volgorde van verwerking aan. De medewerker ICT neemt 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.</p> <p>De medewerker ICT documenteert en registreert alle meldingen volgens organisatiespecifieke richtlijnen. Hij houdt een administratie bij van de bestede uren en het uitgevoerde werk. De medewerker 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"> • Informatieverzoeken en meldingen van gebruikers zijn volgens voorgeschreven werkprocedures en naar tevredenheid van de gebruikers in behandeling genomen. • Informatieverzoeken, (beveiligings)incidenten, meldingen, oplossingen en rapportages zijn op correcte wijze gedocumenteerd, geregistreerd en opgeleverd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Kernachtig communiceren • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De medewerker ICT stemt het gesprek af op het niveau van de gebruiker, achterhaalt in het gesprek snel de kern van het probleem en vat het gesprek samen zodat hierdoor gecontroleerd wordt of de juiste informatie ingewonnen en overgebracht is. Hierdoor straalt de medewerker ICT bovendien deskundigheid uit waardoor bij de gebruiker vertrouwen ontstaat.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van hardware • Kennis van software • kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Werkt ordelijk • Werkt zorgvuldig • Werkt gestructureerd • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Kennis van bekabeling • Communiceert duidelijk met de klant
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De medewerker ICT neemt incidentmeldingen in ontvangst en registreert deze volgens de organisatie-specifieke richtlijnen zodat er een overzichtelijk meldingenarchief ontstaat. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte uren en uitgevoerd werk.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Expertise delen 	De medewerker ICT zet zijn technische kennis en logisch denkvermogen in om zo met behulp van zijn vakspecialisme incidentmeldingen adequaat te behandelen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen 	De medewerker ICT volgt instructies op en houdt zich aan de voorgeschreven werkprocedures voor het in behandeling nemen van incidentmeldingen.	

Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers			
3.2 werkproces: In behandeling nemen van incidentmeldingen			
	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 		
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Constructief omgaan met kritiek 	De medewerker ICT blijft ook onder tijdsdruk en bij kritiek constructief en ordelijk werken aan het snel en gepast in behandeling nemen van de incidentmelding.	

Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers

3.3 werkproces: Afhandelen van incidentmeldingen

Omschrijving	<p>De medewerker ICT lost de incidentmelding door het toepassen van standaardoplossingen op en onderneemt, indien nodig, passende vervolgacties. Wanneer een incident door de medewerker ICT niet met behulp van een standaardoplossing is te verhelpen, rapporteert hij dit aan zijn leidinggevende. Ter afronding koppelt hij aan de gebruiker terug op welke wijze en wanneer de incidentmelding is/wordt afgehandeld. Tot slot test de medewerker ICT (waar nodig) of de hard- en of software werkt en controleert hij of de incidentmelding naar tevredenheid van de gebruiker is afgehandeld.</p> <p>De medewerker ICT documenteert en registreert alle meldingen en bijbehorende oplossingen. Hij houdt een administratie bij van de gebruikte materialen, de bestede uren en het uitgevoerde werk. De medewerker 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">• Informatieverzoeken en meldingen van gebruikers zijn volgens voorgeschreven werkprocedures en naar tevredenheid van de gebruikers afgehandeld.• Informatieverzoeken, (beveiligings)incidenten, meldingen, oplossingen en rapportages zijn op correcte wijze gedocumenteerd, geregistreerd en opgeleverd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten	<p>De medewerker ICT stemt informatie af op het niveau van de gebruiker en controleert bij de gebruiker of de informatie goed overgekomen is.</p> <p>De medewerker ICT stemt het gesprek af op het niveau van de gebruiker, achterhaalt in het gesprek snel de kern van het probleem en vat het gesprek samen zodat hierdoor gecontroleerd wordt of de juiste informatie ingewonnen en overgebracht is. Hierdoor straalt de medewerker ICT bovendien deskundigheid uit waardoor het vertrouwen van de gebruiker opgewekt wordt.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van hardware• Kennis van software• kennis van hulpmiddelen en gereedschappen• Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften• Werkt ordelijk• Werkt zorgvuldig• Werkt gestructureerd• Beheerst de Nederlandse en Engelse taal
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Communicatie op de ontvanger(s) richten	<p>De medewerker ICT registreert de afhandeling van de incidentmelding volgens de organisatie-specifieke richtlijnen en rapporteert de melder van het incident hoe en dat 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 uitgevoerd werk.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van bekabeling• Communiceert duidelijk met de klant

Kerntaak 3 Ondersteunen van systeemgebruikers

3.3 werkproces: Afhandelen van incidentmeldingen

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Expertise delen	De medewerker ICT zet zijn technische kennis en logisch denkvermogen in om zo met behulp van zijn vakspecialisme incidentmeldingen adequaat af te handelen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De medewerker ICT controleert of hij aan de verwachtingen van de gebruikers tegemoet komt, zodat hij weet of de gebruikers na het afhandelen van de incidentmeldingen tevreden zijn of dat hij aanvullende actie moet ondernemen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	De medewerker ICT volgt instructies op en houdt zich aan de voorgeschreven werkprocedures voor het afhandelen van incidentmeldingen.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk• Constructief omgaan met kritiek	De medewerker ICT blijft ook onder tijdsdruk en bij kritiek constructief en ordelijk werken aan een snelle en gepaste oplossing van de incidentmelding.	