

Wensenformulier deelnemer Medewerker ICT				
Naam deelnemer:				
Begeleider ROC:				
Kerntaken, werkprocessen en omschrijving werkprocessen			Wensen deelnemer	
			Niveau*	
			Bg	G
Kerntaak 1	Installeren van hard- en software			
1.1 werkproces	Assembleren van systemen			
Omschrijving	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. 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.			
1.2 werkproces	Demontieren van systemen			
Omschrijving	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 verwijdert. 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.			
1.3 werkproces	Installeren en configureren van systemen en (standaard)applicaties			
Omschrijving	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. 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.			
1.4 werkproces	Realiseren van bekabelingsinfrastructuur			
Omschrijving	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. 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.	
--	---	--



Kerntaken, werkprocessen en omschrijving werkprocessen		Wensen deelnemer		
		Niveau*		
		Bg	G	Bk
Kerntaak 2	Onderhouden van hard- en software			
2.1 werkproces	Voorkomen van (ver)storingen			
Omschrijving	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. 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.			
2.2 werkproces	Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen			
Omschrijving	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. 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.			



Kerntaken, werkprocessen en omschrijving werkprocessen		Wensen deelnemer		
		Niveau*		
		Bg	G	Bk
Kerntaak 3	Ondersteunen van systeemgebruikers			
3.2 werkproces	In behandeling nemen van incidentmeldingen			
Omschrijving	De medewerker ICT neemt incidentmeldingen van gebruikers in ontvangst en registreert deze. Hij gaat na of hij de melding kan en 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. 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.			
3.3 werkproces	Afhandelen van incidentmeldingen			
Omschrijving	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. 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.			

* Omschrijving niveau-aanduiding:	
Bg = Beginnend	a) Beoordeling: kan werkzaamheden op activiteit (deel van het werkproces) niveau uitvoeren b) Werktempo: 40-60 % ten opzichte van een vakvolwassen persoon c) Sturing / instructie: begeleider gestuurd d) Gewenst resultaat komt tot stand door veel controle op proces en eindproduct
G = Gevorderd	a) Beoordeling: kan werkzaamheden op werkproces niveau uitvoeren b) Werktempo: 60-80 % ten opzichte van een vakvolwassen persoon c) Sturing / instructie: gedeeld (deelnemer/begeleider) gestuurd d) Gewenst resultaat komt tot stand door regelmatige controle op proces en eindproduct
Bk = Bekwaam	a) Beoordeling: kan werkzaamheden op het niveau van werkproces of clustering van samenhangende werkprocessen uitvoeren b) Werktempo: 80-100 % ten opzichte van een vakvolwassen persoon c) Sturing / instructie: deelnemer gestuurd (zelfstandig) d) Gewenst resultaat komt tot stand door reguliere controle op proces en eindproduct

