

Opleidingsgebied	ICT					
Kwalificatiedossier en kerntaak	ICT medewerker 2012-2013		Kerntaak 3: Ondersteunen van systeemgebruikers			
Kwalificatie en crebocode	Medewerker ICT		95060			
Leeromgeving	☐ Buitenschools (BPV of anders)		☐ Binnenschools			
Leerproduct (alleen invullen bij binnenschools)	Titel leerproduct:		Code leerproduct:			
Bedrijf (alleen invullen bij BPV)	Naam bedrijf:		Naam praktijkopleider:			
Begeleider ROC	Naam docent:					
Deelnemer	Naam deelnemer:					
Niveau	☐ Beginnend *zie omschrijving beoordelingscriteria		☐ Gevorderd*		☐ Bekwaam*	
Werkproces(sen)			Beoordeling*	1 ^e	2 ^e	eind
	☐ Houdingsaspecten					
	☐ 3.2: In behandeling nemen van incidentmeldingen					
	☐ 3.3: Afhandelen van incidentmeldingen					
Datum ontwikkelingsgerichte beoordeling	1 ^e beoordeling		2 ^e beoordeling		eindbeoordeling	

* Beoordeling: 4 (goed) – 3 (voldoet) – 2 (vatbaar voor kleine verbeteringen) – 1 (vatbaar voor grote verbeteringen) – 0 (niet van toepassing)

*omschrijving beoordelingscriteria
Beoordelingscriteria 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, <i>de praktijkopleider controleert of de deelnemer de opdracht heeft begrepen</i> d. Gewenst resultaat komt tot stand door veel controle op proces en eindproduct
Beoordelingscriteria 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, <i>de deelnemer stelt vooral vragen ter verduidelijking van de opdracht</i> d. Gewenst resultaat komt tot stand door regelmatige controle op proces en eindproduct
Beoordelingscriteria 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), <i>de deelnemer neemt het werk zelfstandig op zich</i> d. Gewenst resultaat komt tot stand door reguliere controle op proces en eindproduct

Houdingsaspecten			
Beoordeling*	1 ^e	2 ^e	eind
De deelnemer kan functioneren als een goed medewerker. Dit heeft hij/zij laten zien door:			
	1. op collegiale wijze samen te werken 2. respectvol om te gaan met collega's en leidinggevende 3. op gepaste wijze en op het goede moment zijn kritiek te verwoorden en open te staan voor kritiek 4. zich aan afspraken en regels houden 5. op tijd aanwezig te zijn 6. te luisteren en aanwijzingen op te volgen 7. initiatief te tonen om werkzaamheden op te pakken, de werkzaamheden te zien 8. betrouwbaar en eerlijk te zijn 9. correct om te gaan met vertrouwelijke informatie en gegevens 10. tijdig hulp te vragen	11. aan te geven waar nog bijgeleerd en geoefend moet worden 12. de werkzaamheden goed voor te bereiden 13. prioriteiten te stellen 14. correct en vriendelijk met klanten om te gaan 15. plezier te tonen in het uitvoeren van opgedragen werk 16. flexibel te reageren op onverwachte situaties 17. zorgvuldig om te gaan met producten, apparatuur en materialen 18. nauwkeurig te werken in het vereiste tempo 19. verantwoordelijkheidsgevoel/zorg te tonen voor alles wat met het bedrijf te maken heeft 20. geïnteresseerd te zijn in nieuwe ontwikkelingen in beroep/bedrijf/branche.	
Ruimte voor onderbouwing oordeel door de begeleider of praktijkopleider:			
	1 ^e		
	2 ^e		
	eind		
Ruimte voor suggesties om te komen tot verbetering:			
	1 ^e		
	2 ^e		

* Beoordeling: 4 (goed) – 3 (voldoet) – 2 (vatbaar voor kleine verbeteringen) – 1 (vatbaar voor grote verbeteringen) – 0 (niet van toepassing)

Werkproces 3.2: In behandeling nemen van incidentmeldingen			
Beoordeling*	1 ^e	2 ^e	eind
Gewenst resultaat			
1. Informatieverzoeken en meldingen van gebruikers zijn volgens voorgeschreven werkprocedures en naar tevredenheid van de gebruikers in behandeling genomen. 2. Informatieverzoeken, (beveiligings)incidenten, meldingen, oplossingen en rapportages zijn op correcte wijze gedocumenteerd, geregistreerd en opgeleverd.			
Beoordelingsindicatoren			
1. Neemt incidentmeldingen in ontvangst en registreert deze correct en volledig, volgens organisatiespecifieke richtlijnen. 2. Stemt het gesprek af op het niveau van de gebruiker, achterhaalt in het gesprek snel de kern van het probleem en vat het gesprek correct samen zodat gecontroleerd wordt of de juiste informatie ingewonnen en overgebracht is. 3. Neemt alleen incidentmeldingen in behandeling die met een standaardoplossing verholpen kunnen worden, en zet een melding naar een collega door als dat niet het geval is. 4. Prioriteert de meldingen correct en past de volgorde van verwerking hierop aan. 5. Zet zijn technische kennis en logisch denkvermogen juist in om incidentmeldingen adequaat te behandelen. 6. Blijft onder tijdsdruk en bij kritiek constructief werken aan het snel en gepast in behandeling nemen van de incidentmelding. 7. Volgt instructies op en houdt zich aan voorgeschreven werkprocedures. 8. Administreert nauwkeurig en volledig de bestede uren en uitgevoerde werkzaamheden.			
Ruimte voor onderbouwing oordeel door de begeleider of praktijkopleider:			
1 ^e			
2 ^e			
Eind			
Ruimte voor suggesties om te komen tot verbetering:			
1 ^e			
2 ^e			

* Beoordeling: 4 (goed) – 3 (voldoet) – 2 (vatbaar voor kleine verbeteringen) – 1 (vatbaar voor grote verbeteringen) – 0 (niet van toepassing)

Werkproces 3.3: Afhandelen van incidentmeldingen			
Beoordeling*	1 ^e	2 ^e	eind
Gewenst resultaat			
1. Informatieverzoeken en meldingen van gebruikers zijn volgens voorgeschreven werkprocedures en naar tevredenheid van de gebruikers afgehandeld. 2. Informatieverzoeken, (beveiligings)incidenten, meldingen, oplossingen en rapportages zijn op correcte wijze gedocumenteerd, geregistreerd en opgeleverd.			
Beoordelingsindicatoren			
1. Lost de incidentmeldingen correct, tijdig en effectief op door het toepassen van een standaardoplossing of onderneemt de juiste vervolgactie; rapporteert aan leidinggevende als oplossing niet werkt. 2. Test de hard en/of software en registreert de afhandeling van de incidentmelding correct en volledig, volgens de organisatie-specifieke richtlijnen. 3. Rapporteert de melder van het incident hoe en dat het incident is opgelost en stemt hierbij zijn formuleringen af op het niveau van de ontvanger. 4. Controleert of aan de verwachting van de gebruiker is voldaan of dat een aanvullende actie noodzakelijk is. 5. Stemt het gesprek af op het niveau van de gebruiker, achterhaalt in het gesprek snel de kern van het probleem en vat het gesprek correct samen zodat gecontroleerd wordt of de juiste informatie ingewonnen en overgebracht is. 6. Zet zijn technische kennis en logisch denkvermogen juist in om incidentmeldingen adequaat af te handelen. 7. Blijft onder tijdsdruk en bij kritiek constructief werken aan een snelle en gepaste oplossing. 8. Volgt instructies op en houdt zich aan voorgeschreven werkprocedures 9. Administreert nauwkeurig en volledig de bestede uren en uitgevoerde werkzaamheden.			
Ruimte voor onderbouwing oordeel door de begeleider of praktijkopleider:			
1 ^e			
2 ^e			
Eind			
Ruimte voor suggesties om te komen tot verbetering:			
1 ^e			
2 ^e			

* Beoordeling: 4 (goed) – 3 (voldoet) – 2 (vatbaar voor kleine verbeteringen) – 1 (vatbaar voor grote verbeteringen) – 0 (niet van toepassing)