

Opleidingsgebied	ICT																																					
Kwalificatiedossier en kerntaak	ICT- en mediabeheer 2012-2013	Kerntaak 3: Beheren van (onderdelen van) informatie- of mediasystemen																																				
Kwalificatie en crebocode	ICT-beheerder	95321																																				
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)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Beoordeling*</th> <th>1^e</th> <th>2^e</th> <th>eind</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>☐ Houdingsaspecten</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>☐ 3.1: Voorkomt (ver)storingen</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>☐ 3.2: Lokaliseert en verhelpt (ver)storingen</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>☐ 3.3: Behandelt en handelt incidentmeldingen af</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>☐ 3.4: Stelt procedures op en bewaakt deze</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>☐ 3.5: Beveiligt het informatie- of mediasysteem</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Beoordeling*	1 ^e	2 ^e	eind	☐ Houdingsaspecten					☐ 3.1: Voorkomt (ver)storingen					☐ 3.2: Lokaliseert en verhelpt (ver)storingen					☐ 3.3: Behandelt en handelt incidentmeldingen af					☐ 3.4: Stelt procedures op en bewaakt deze					☐ 3.5: Beveiligt het informatie- of mediasysteem				
	Beoordeling*	1 ^e	2 ^e	eind																																		
☐ Houdingsaspecten																																						
☐ 3.1: Voorkomt (ver)storingen																																						
☐ 3.2: Lokaliseert en verhelpt (ver)storingen																																						
☐ 3.3: Behandelt en handelt incidentmeldingen af																																						
☐ 3.4: Stelt procedures op en bewaakt deze																																						
☐ 3.5: Beveiligt het informatie- of mediasysteem																																						
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 3.1: Voorkomt (ver)storingen			
Beoordeling*	1 ^e	2 ^e	eind
Gewenst resultaat			
1. Een correct werkend informatiesysteem met een zo hoog mogelijke continuïteit. 2. (Ver)storingen zijn tijdig gesignaleerd en voorkomen door het uitvoeren van preventieve test- en beheeractiviteiten. 3. De beveiliging voldoet aan de gestelde eisen en de (ver)storingen worden niet veroorzaakt door beveiligingshiaten. 4. Verbetervoorstellen die bijdragen aan een efficiënter en adequater gebruik en beheer van het systeem en de effectiviteit van het beheerwerkzaamheden.			
Beoordelingsindicatoren			
1. Werkt tijdens beheer-, test- en beveiligingswerkzaamheden op een ordelijke en systematische manier. en volgens de voorgeschreven (werk- en veiligheids)procedures. 2. Beveiligt het informatiesysteem op juiste wijze en bewaakt het informatiesysteem en de beveiliging daarvan pro-actief. 3. Voert regelmatig preventieve test- en serviceactiviteiten uit ter voorkoming van (ver)storingen. 4. Gaat zorgvuldig om met de beschikbare materialen en middelen en zorgt ervoor dat deze goed onderhouden zijn. 5. Formuleert kwaliteitsnormen waaraan het informatiesysteem dient te voldoen. 6. Signaleert tijdig afwijkingen t.a.v. kwaliteitsnormen, en onderneemt de juiste acties om kwaliteitsniveau te herstellen. 7. Onderhoudt tijdig en op juiste wijze de systeemdokumentatie. 8. Zoekt naar mogelijkheden voor verbetering en doet voorstellen (toekomstige) mogelijkheden die ingezet kunnen worden om de stabiliteit van het systeem te verbeteren. 9. Doet verbetervoorstellen ten aanzien van gebruik en beheer om (ver)storingen in de toekomst te voorkomen. 10. Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures en ziet aan de hand van (werk- en veiligheids) deze procedures toe op de veiligheid van het werk.			
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: Lokaliseert en verhelpt (ver)storingen			
Beoordeling*	1 ^e	2 ^e	eind
Gewenst resultaat			
1. De oorzaak van de storing is zo snel mogelijk achterhaald. 2. De verstoring is zo snel mogelijk verholpen, eventueel met een tijdelijke oplossing. 3. Correcte en volledige storingsdocumentatie. 4. Tevreden gebruikers.			
Beoordelingsindicatoren			
1. Lokaliseert tijdig en op effectieve wijze (ver)storingen. 2. Achterhaalt door grondige analyse van de beschikbare gegevens en documentatie de locatie en oorzaak van storing, kijkt of er samenhang is met andere storingen en komt tot een juiste oplossing waarbij de voor- en nadelen van de oplossing goed worden bekeken. 3. Prioriteert op juiste wijze de afhandeling van (ver)storingen en zorgt er voor dat de gebruiker zo min mogelijk last hebben van uitval van functionaliteit. 4. Verhelpt (ver)storingen en herstelt, eventueel met een tijdelijke oplossing, de functionaliteit t.b.v. gebruikers snel en adequaat, gebruikmakend van de juiste oplossingsmethoden, hulpmiddelen en informatie. 5. Zorgt er voor dat de gebruiker zo min mogelijk last hebben van (ver)storingen. 6. Documenteert informatie m.b.t. storingen volledig en zodanig dat voor gebruikers en beheerders bruikbare naslagwerken beschikbaar zijn; waar nodig worden beide naslagwerken separaat samengesteld om de inhoud af te kunnen stemmen op de doelgroep. 7. Houdt zich aan de (werk- en veiligheids)procedures. 8. Levert werk van hoge kwaliteit en houdt rekening met de geldende kwaliteitseisen. 9. Blijft onder druk en spanning productief werken en objectief in het beoordelen van de ernst van de (ver)storing.			
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: Behandelt en handelt incidentmeldingen af			
Beoordeling*	1 ^e	2 ^e	eind
Gewenst resultaat			
1. Verzoeken en meldingen worden correct, snel en naar tevredenheid afgehandeld. 2. Goed geïnformeerde en tevreden gebruikers en projectmedewerkers. 3. Correct ondernomen acties n.a.v. gevonden oplossingen. 4. Volledige registratie en documentatie.			
Beoordelingsindicatoren			
1. Neemt tweedelijs incidentmeldingen tijdig in behandeling. 2. Interpreteert en analyseert de tweedelijs incidentmeldingen door kritische vragen te stellen ten aanzien van de verkregen gegevens, legt relaties tussen gegevens en mogelijke oorzaken en trekt daaruit de juiste conclusies tot de aard van de incidentmelding. 3. Schat de benodigde tijd, mensen en middelen voor afhandeling van de gemelde incidenten realistisch in en prioriteert de meldingen. 4. Onderneemt de juiste acties, komt tot haalbare oplossingen en handelt de meldingen correct en effectief af. 5. Bewaakt de voortgang t.a.v. de gestelde doelen en deadlines. 6. Zorgt voor correct en volledige registratie en documentatie van de incidentmeldingen. 7. Houdt zich aan gemaakte afspraken met gebruikers en projectmedewerkers en controleert of aan de verwachting en wensen van de gebruiker is voldaan bij afhandeling van het incident. 8. Zorgt ervoor dat gewerkt wordt volgens de voorgeschreven procedures. 9. Blijft onder druk en spanning productief werken en realistisch in het interpreteren en analyseren van de incidentmeldingen.			
Ruimte voor onderbouwing oordeel door de begeleider of praktijkopleider:			
1e			
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 3.4: Stelt procedures op en bewaakt deze			
Beoordeling*	1 ^e	2 ^e	eind
Gewenst resultaat			
1. <i>Correcte en helder geschreven actuele procedures en instructies.</i> 2. <i>Volledig en tijdig geïnformeerde collega's en gebruikers als het gaat om doorgevoerde wijzigingen.</i>			
Beoordelingsindicatoren			
1. <i>Zorgt voor actuele en volledige beheer- en gebruiksprocedures.</i> 2. <i>Toetst (gegevens en aannames m.b.t.) bestaande procedures kritisch op kwaliteit, juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid en doet, indien noodzakelijk, verbetervoorstellen.</i> 3. <i>Archiveert verschillende soorten documentatie tijdig en op juiste wijze.</i> 4. <i>Zorgt middels heldere instructies ervoor dat gebruikers op de hoogte zijn van de regels en afspraken m.b.t. het gebruik van het informatiesysteem.</i> 5. <i>Ziet toe op naleving van procedures en instructies, en onderneemt, indien noodzakelijk, de juiste acties als gebruikers en collega's zich niet aan de afspraken houden.</i> 6. <i>Informeert collega's en gebruikers als wijzigingen zijn doorgevoerd.</i>			
Ruimte voor onderbouwing oordeel door de begeleider of praktijkopleider:			
1e			
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 3.5: Beveiligt het informatie- of mediasysteem			
Beoordeling*	1 ^e	2 ^e	eind
Gewenst resultaat			
1. De beveiliging van het informatiesysteem is optimaal en voldoet aan de gestelde eisen en de (ver)storingen worden niet veroorzaakt door beveiligingshiaten.			
Beoordelingsindicatoren			
1. Kiest op basis van zijn vaktechnisch inzicht de meest optimale beveiligingsstrategie en voert deze correct uit.			
2. Volgt nieuwe ontwikkelingen op het gebied van systeembeveiliging en integreert deze op doeltreffende wijze waar mogelijk in zijn producten.			
Ruimte voor onderbouwing oordeel door de begeleider of praktijkopleider:			
1e			
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)