

Opleidingsgebied	ICT						
Kwalificatiedossier en kerntaak	ICT- en mediabeheer 2012-2013		Kerntaak 4: Organiseren van een (bestaande) servicedesk				
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)				Beoordeling*	1 ^e	2 ^e	eind
	☐ Houdingsaspecten						
	☐ 4.1: Onderhoudt een servicedesk						
	☐ 4.2: Beheert een servicedesk						
	☐ 4.3: Stelt gebruikersinstructies op						
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 4.1: Onderhoudt een servicedesk			
Beoordeling*	1 ^e	2 ^e	eind
Gewenst resultaat			
1. <i>Aanpassing van de servicedesk die voldoet aan de gestelde eisen en informatiebehoefte.</i> 2. <i>Een servicedesk die gereed is om nieuwe of gewijzigde informatiesystemen te ondersteunen.</i>			
Beoordelingsindicatoren			
1. <i>Verzamelt via diverse bronnen informatie over de in te voeren gegevens en over de eisen waaraan voldaan moet worden en verifieert de correctheid van de verkregen informatie.</i> 2. <i>Analyseert de gegevens grondig, maakt op basis van de beschikbare feiten logische gevolgtrekkingen en rationele inschattingen en weegt voor- en nadelen tegen elkaar af om tot een haalbare en werkbare situatie voor de servicedesk te komen.</i> 3. <i>Verwerkt de gegevens correct in de servicedesk nadat de activiteiten afgestemd zijn met de leidinggevende/opdrachtgever.</i> 4. <i>Stelt een plan op voor het onderhoud aan de servicedesk, met duidelijke doelen en prioriteiten en een realistische inschatting van de benodigde tijd en mensen.</i> 5. <i>Betrekt, waar nodig, tijdig de juiste collega's bij het onderhouden van de servicedesk en stemt de activiteiten vervolgens met hen af zodat het aanpassen volgens planning verloopt.</i> 6. <i>Controleert de procedures, protocollen en service level agreements op de kwaliteitseisen van de servicedesk rekening houdend met de organisatiestructuur en –cultuur en signaleert en rapporteert tijdig afwijkingen tijdig worden gesignaleerd en gerapporteerd.</i>			
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 4.2: Beheert een servicedesk			
Beoordeling*	1 ^e	2 ^e	eind
Gewenst resultaat			
1. Informatieverzoeken en hulpvragen zijn op correcte wijze afgehandeld. 2. Volledige servicedeskrapportage.			
Beoordelingsindicatoren			
1. Bewaakt de voortgang van het afhandelen van eerste- en tweedelijns incidenten middels vastgestelde indicatoren en is zich bewust van zaken die een positief of negatief effect op deze voortgang kunnen hebben. 2. Grijpt waar nodig snel in op het moment dat het functioneren van de servicedesk niet voldoet aan de opgestelde eisen. 3. Houdt rekening met de structuur, het beleid en de doelen van de organisatie en gebruikt dit inzicht op een dusdanige wijze, dat de werkzaamheden servicedesk passen binnen de organisatiestructuur en -cultuur. 4. Bewaakt de kwaliteit van de servicedesk tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden op basis van de vastgestelde kwaliteitseisen en service level agreements. 5. Stelt volledige en nauwkeurige servicedeskrapportages op voor het management van de organisatie.			
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 4.3: Stelt gebruikersinstructies op			
Beoordeling*	1 ^e	2 ^e	eind
Gewenst resultaat			
1. <i>Gebruikersinstructies zijn actueel, correct, beknopt, helder en afgestemd op de gebruiker.</i> 2. <i>Goed geïnformeerde gebruikers.</i>			
Beoordelingsindicatoren			
1. <i>Stelt heldere en beknopte gebruikersinstructies op die inhoudelijk overeenkomen met de werkwijze van de servicedesk en die gebruikt kunnen worden als naslagwerk door de gebruikers.</i> 2. <i>Licht het gebruik van het informatiesysteem begrijpelijk en goed toe en controleert of de boodschap goed is overgekomen.</i> 3. <i>Bewaakt de actualiteit van de gebruikersinstructies en past ze, indien noodzakelijk, aan.</i> 4. <i>Informeert gebruikers en collega's tijdig over wijzigingen in de gebruikersinstructies.</i> 5. <i>Zorgt voor correcte archivering van de gebruikersinstructies.</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)