

# MBO-beroep in beeld

## ■ ICT-beheerder mbo-beroep, niveau 4

In deze uitgave beschrijven we de inhoud van een mbo-beroep. Zo weet u wat u van iemand mag verwachten die gediplomeerd is in dit vakgebied.

### Bent u praktijkopleider, begeleidt u een stagiair?

- **Bied de juiste taken en werkzaamheden aan**

Wanneer u een mbo-leerling begeleidt, is het goed om te weten waarvoor hij wordt opgeleid. U kunt uw stagiair dan gericht taken aanbieden. Dankzij de juiste praktijkervaring kan de leerling zijn diploma behalen en komt hij met nuttige werkervaring de arbeidsmarkt op. U leest hierna welke kerntaken en werkzaamheden bij het specifieke mbo-beroep horen.

- **Houd rekening met het mbo-niveau**

Het mbo kent vier niveaus. De zwaarte van het werk dat uw stagiair doet, moet overeenkomen met het niveau van de opleiding. Wij lichten kort toe op wat voor niveau mensen met een mbo-diploma later op de werkvloer functioneren.

### Bent u HR-adviseur?

- **Extra kennis bij werving & selectie**

Wilt u weten wat sollicitanten met een mbo-diploma kennen en kunnen? In deze beroepsbeschrijving leest u wat u mag verwachten. Deze informatie komt ook van pas wanneer u een personeelsadvertentie opstelt.

- **Input voor uw functieprofielen of POP**

Als u een mbo-functieprofiel wilt opstellen, vraagt dat kennis van de inhoud van het mbo-beroep. Dat geldt ook wanneer u een persoonlijk ontwikkelplan maakt met uw medewerker. Het mbo-niveau waar iemand naartoe wil werken, hebben wij duidelijk voor u in beeld gebracht. Zo geeft u eenvoudig vorm aan een POP.

ECABO is het kenniscentrum beroepsonderwijs en bedrijfsleven voor de economisch-administratieve, ICT en veiligheidsberoepen. ECABO vertaalt de wensen van het bedrijfsleven in richtlijnen voor het onderwijs. Dit wordt vastgelegd in zogenoemde kwalificatiedossiers. De dossiers vormen het uitgangspunt van het onderwijs en worden gebruikt om de diploma-eisen te formuleren. De complete kwalificatiedossiers vindt u op [www.ecabo.nl](http://www.ecabo.nl).

## ■ ICT-beheerder mbo-beroep, niveau 4

### Mbo ICT

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
n.v.t.	Medewerker ICT	Medewerker beheer ICT	<b>ICT-beheerder</b>
			Applicatieontwikkelaar
			Netwerkbeheerder
			Particulier digitaal onderzoeker

#### • Mbo-opleidingniveaus toegelicht:

1. **De assistent beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 1** voert zijn werk onder begeleiding uit en heeft een assisterende, ondersteunende rol. Het gaat om weinig complex werk.
2. **De medewerker/basisberoepsbeoefenaar op mbo-niveau 2** doet zijn werk grotendeels zelfstandig en heeft een uitvoerende, ondersteunende rol. Het gaat veelal om standaardwerk.
3. **De zelfstandig medewerker/zelfstandig beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 3** doet zijn werk geheel zelfstandig. Hij heeft diverse rollen, van uitvoerend en adviserend tot begeleidend, aansturend en controlerend. Hij doet standaardwerk en werk dat eigen inzicht vraagt.
4. **De middenkaderfunctionaris/gespecialiseerd beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 4** doet zijn werk geheel zelfstandig en is breed inzetbaar maar kan ook zelfstandig gespecialiseerd werk uitvoeren. Hij heeft diverse rollen, van uitvoerend tot coördinerend. Zijn werk kent afbreukrisico.

### Beroepsbeschrijving ICT-beheerder

De ICT-beheerder is een ICT-generalist die fungeert als spil binnen de afdeling ICT. Hij werkt op de ICT-afdeling van een bedrijf of bij een ICT-dienstverlener. Hij houdt zich hier primair bezig met het beheer, de beveiliging en het onderhoud van het informatiesysteem. Van netwerken, computers en printers tot faxen en telefoons: hij zorgt ervoor dat deze werken. Hij beheert, beveiligd en test het informatiesysteem en stelt beheer- en gebruiksprocedures op. Als

er toch een verstoring is, lokaliseert hij deze, achterhaalt de oorzaak en lost de problemen op. Verder behandelt hij incidentmeldingen van gebruikers. De ICT-beheerder inventariseert ook behoeften binnen (een afdeling van) een organisatie. Hij stelt vast hoe in de behoeften kan worden voorzien met behulp van ICT en werkt dit uit in een functioneel en een technisch ontwerp. Ook werkt hij aan het implementeren van (onderdelen van) informatiesystemen.

Hij zorgt voor de globale planning en een kostenoverzicht. Hij stelt een implementatieplan op en voert dat uit. Ook het opstellen van (gebruikers-) handleidingen en het geven van instructies aan gebruikers behoren tot zijn takenpakket. Verder voert hij de dagelijkse werkzaamheden m.b.t. de servicedesk uit. Hij draagt verantwoordelijkheid voor

de juiste afhandeling en interpretatie van de bij de servicedesk binnenkomende informatieverzoeken en hulpvragen en stelt servicedeskrapportages op voor het management van de organisatie.

## Kerntaken en werkprocessen

De kerntaken zijn de kenmerkende activiteiten voor het beroep. Binnen een kerntaak worden verschillende beroepshandelingen uitgevoerd, de zogenoemde werkprocessen.

Een meer uitgebreide beschrijving van de kerntaken, werkprocessen en beroepscompetenties vindt u in het complete kwalificatiedossier ICT- en mediabeheer op [www.ecabo.nl](http://www.ecabo.nl).

Werkproces	
1. Ontwikkelen van (onderdelen van) informatie- of mediasystemen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt de vraag en/of informatiebehoefte van de opdrachtgever vast</li> <li>• Maakt een functioneel ontwerp</li> <li>• Maakt een technisch ontwerp</li> <li>• Maakt een plan van aanpak</li> <li>• Realiseert een testomgeving</li> </ul>
2. Implementeren van (onderdelen van) informatie- of mediasystemen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Levert een bijdrage aan het implementatieplan</li> <li>• Implementeert het informatie- of mediasysteem</li> <li>• Biedt ondersteuning bij de acceptatietest</li> <li>• Evalueert de implementatie</li> </ul>
3. Beheren van (onderdelen van) informatie- of mediasystemen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorkomt (ver)storingen</li> <li>• Lokaliseert en verhelpt (ver)storingen</li> <li>• Behandelt en handelt incidentmeldingen af</li> <li>• Stelt procedures op en bewaakt deze</li> <li>• Beveiligt het informatie- of mediasysteem</li> </ul>
4. Organiseren van een (bestaande) servicedesk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhoudt een servicedesk</li> <li>• Beheert een servicedesk</li> <li>• Stelt gebruikersinstructies op</li> </ul>

### Praktijkvoorbeeld van werkzaamheden

Kerntaak	Werkproces
4. Organiseren van een (bestaande) servicedesk	<ul style="list-style-type: none"><li>Onderhoudt een servicedesk</li></ul>

Michael werkt als ICT-beheerder bij een vakantiepark. Daar gaat ook wel eens het een en ander mis: computers die niet opstarten, e-mail die niet verstuurd kan worden of telefoonverbindingen die plotseling niet meer werken. Zulke storingen worden gemeld aan de ICT-afdeling. Michael's leidinggevende heeft hem gevraagd een plan te schrijven voor de herinrichting van de ICT-helpdesk. Michael voert gesprekken met werknemers van alle afdelingen binnen de organisatie. Hij brengt in kaart wat de verwachtingen zijn van een helpdesk, waar behoefte aan is en inventariseert wat voor soort meldingen er

binnenkomen. Hij trekt de volgende conclusies: de helpdesk is onderbemand en er is nieuwe software nodig om de meldingen goed te kunnen verwerken. Bovendien moeten er duidelijke afspraken gemaakt worden over de kwaliteit en servicegerichtheid van de helpdeskmedewerkers. Michael maakt een afspraak met het management om zijn rapport te presenteren en gaat vervolgens aan de slag met de herinrichting.



## Voorbeelden van personeelsadvertenties

Werkgevers hanteren soms andere benamingen voor 'ICT-beheerder'.

Denk aan: 'Support medewerker ICT', 'ICT medewerker' en 'ICT servicemedewerker'.

### Onze afdeling Remote Operations Center beheert alle systemen van openbaar vervoerbedrijven. Voor deze afdeling zoeken we een **ICT Service Medewerker**

#### **Functieomschrijving:**

Als ICT Service Medewerker vorm je een belangrijke spil tussen verschillende afdelingen.

Je bent binnen het Operating Centre verantwoordelijk voor het oplossen van storingen aan apparatuur op afstand. Van de buitendiensttechnici en via het call-centre ontvang je storingsopdrachten. Tot jouw taak behoort het monitoren van applicaties, netwerken en systemen die worden toegepast in het OV-chipkaartproject. Je analyseert en kwalificeert incidenten

die via het call-centre op het Operating Centre binnenkomen. Je lost problemen op door remote in te loggen op systemen of door Buitendiensttechnici te instrueren.

#### **Functie-eisen:**

Je hebt een mbo-opleiding richting ICT-beheer gevolgd en wil je ontwikkelen tot een professional op het gebied van ICT. Je bent stressbestendig, communicatief sterk en ambitieus. Je bent bereid eens per vijf weken een weekenddienst te draaien.

Heb je een ICT-vooropleiding, wil je meer leren en heb je passie voor beheer? Beschik je over een probleemoplossend vermogen én zie je het als een uitdaging om de dynamische wereld van de ICT binnen te stappen, dan is deze functie

### **Support Medewerker ICT** iets voor jou

#### **Functieomschrijving:**

Als Support Medewerker houd je je bezig met het dagelijkse operationeel back-up beheer en zorg je voor de uitvoering van alle voorkomende back-up en restore werkzaamheden. Dit omvat het wisselen van back-up tapes, proactieve controles en trouble-shooten. In de functie van Support Medewerker assisteer je tevens bij de datacenterwerkzaamheden en lever je een bijdrage aan de CMDB-beheeractiviteiten. Op proactieve wijze houd je je bezig met de monitoring, analyseer je de beschikbare informatie en zorg je voor de juiste oplossingen. Het zorgvuldig en accuraat afhandelen van incidenten is aan jou toevertrouwd.

#### **Functie-eisen:**

- Een afgeronde mbo ICT niveau 4 opleiding
- Minimaal één jaar relevante werkervaring in een (middel)grote organisatie
- Aantoonbare kennis van Windows op MCSA-niveau, MCSA-Certificering is een pre
- In bezit van rijbewijs B
- Communicatief vaardig en een service- en klantgerichte instelling
- Teamplayer, stressbestendig, accuraat, zelfstandig en flexibel
- Goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift

## Kijk ook op [www.ecabo.nl](http://www.ecabo.nl) voor:

- Trainingen voor praktijkopleiders
- Tips over het vinden, begeleiden en beoordelen van stagiairs
- (Sectorale) arbeidsmarktinformatie

ECABO  
Disketteweg 6  
Postbus 1230  
3800 BE Amersfoort  
Telefoon 033 450 46 46  
Fax 033 450 46 66  
Info@ecabo.nl  
www.ecabo.nl

95321



*Beroepsonderwijs en bedrijfsleven: dat werkt!*