

MBO-beroep in beeld

■ Medewerker beheer ICT mbo-beroep, niveau 3

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.

■ Medewerker beheer ICT

mbo-beroep, niveau 3

Mbo ICT

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
n.v.t.	Medewerker ICT	Medewerker beheer ICT	ICT-beheerder
			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 Medewerker beheer ICT

De medewerker beheer ICT werkt op de ICT-afdeling van een bedrijf of bij een ICT-dienstverlener. Hij assembleert, installeert en configureert informatie- en communicatiesystemen in stand-alone situaties en binnen een netwerk-omgeving. Ook zorgt hij voor de complete bekabelingsinfrastructuur en sluit hij alles aan. Hij weet hoe hij de bekabeling in een patchkast moet afmonteren. Hij is medeverantwoordelijk voor de continuïteit van het ICT-systeem of delen daarvan. Hij onderhoudt en test daarom alle onderdelen om (ver)storingen te voorkomen. Zijn er toch verstoringen, dan lokaliseert hij die zo snel

mogelijk, achterhaalt de oorzaak en lost ze op. Zo nodig demonteert en test hij systemen of componenten. Hij administreert storingen en gevonden oplossingen. Daarnaast ondersteunt hij de gebruikers van het ICT-systeem. Hij licht de mogelijkheden en de werking mondeling toe en schrijft gebruikersvriendelijke instructies en handleidingen. Hij behandelt incidentmeldingen en zorgt voor de correcte registratie, analyse en oplossing. Hij voert de werkzaamheden zelfstandig uit.

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 medewerker op www.ecabo.nl.

Kerntaak	Werkproces
1. Installeren van hard- en software	<ul style="list-style-type: none">• Assembleren van systemen• Installeren en configureren van systemen en (standaard)applicaties• Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur
2. Onderhouden en beheren van hard- en software	<ul style="list-style-type: none">• Voorkomen van (ver)storingen• Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen
3. Ondersteunen van systeemgebruikers	<ul style="list-style-type: none">• Instrueren van gebruikers• In behandeling nemen van incidentmeldingen• Afhandelen van incidentmeldingen

Praktijkvoorbeeld van werkzaamheden

Kerntaak	Werkproces
3. Ondersteunen van systeemgebruikers	<ul style="list-style-type: none">Instrueren van gebruikers

Joan, medewerker beheer ICT bij een gemeente, heeft vandaag in haar agenda staan dat zij gebruikers op de werkvloer instrueert over de functies van een nieuw softwarepakket dat onlangs is geïnstalleerd. De gemeente heeft besloten om alle post te digitaliseren en digitaal te archiveren. Dit levert veel verandering op voor de eindgebruikers en Joan is vastberaden om haar collega's op het gebied van ICT op weg te helpen. Volgens een instructieformulier, dat ze deels zelf heeft opgesteld, loodst ze de collega's van de afdeling interne zaken door de meest essentiële nieuwe functies. Zo laat ze bijvoorbeeld zien

hoe het nieuwe pakket is gekoppeld aan de bestaande applicaties en toont ze in stappen hoe de collega's gemaakte documenten kunnen opslaan of e-mailen. In begrijpelijke, heldere taal communiceert Joan met de eindgebruiker en luistert goed naar eventuele vragen die ze ofwel meteen beantwoordt of meeneemt naar de ICT afdeling. Vanzelfsprekend zal ze dan bij de eindgebruiker terugkomen met een passend antwoord.



Voorbeelden van personeelsadvertenties

Werkgevers hanteren soms andere benamingen voor 'Medewerker beheer ICT'. Denk aan: 'Servicemedewerker ICT', 'Helpdeskmedewerker', 'ICT-medewerker' en 'Servicedesk Operator'.

Voor een grote gemeente in het midden van het land zijn wij op zoek naar een **Medewerker beheer ICT** voor 36 uur per week.

Functieomschrijving:

In deze functie bied je telefonisch en onsite ondersteuning aan softwaregebruikers en applicatiebeheerders. Natuurlijk zorg je voor de registratie en de administratieve verwerking van binnenkomende calls. Je bent het aanspreekpunt voor de interne klant en signaleert en rapporteert de behoeften van die interne klant. Daarnaast ondersteun je het beheer van de gemeentelijke automatiserings- en communicatie infrastructuur. Je beheert alle printers en

beamers en verzorgt het applicatiebeheer van Microsoft Office.

Functie-eisen:

- Diploma mbo ICT niveau 3 en minimaal 2 jaar werkervaring met ICT
- Ervaring met Novell, Groupwise, W2003/XP en AS400 is een pré
- Klantgerichte en resultaatgerichte instelling
- Teamspeler, communicatief sterk
- Bereidheid om soms buiten reguliere kantoor-tijden te werken

Voor verscheidene grote organisaties in zowel profit als non-profit zoeken wij **Servicedesk Operators** die graag een (eerste) stap willen maken in de ICT.

Functieomschrijving:

Je begint als Servicedesk Operator op de IT-afdeling van een van deze organisaties waar je een uitgebreid takenpakket krijgt en je veel kennis op doet van de ICT in een grote organisatie. Je leert hier alles op het gebied van verscheidene softwarepakketten, netwerken en communiceren met gebruikers op verschillende niveaus. Tot het vaste takenpakket behoren het signaleren en het beheren van storingen aan de hand van SLA in samenwerking met de Service Level Manager en escalatieteams en het analyseren van incidenten en doorsturen naar 2e lijn, c.q. escalatieteam. Ook het ondersteunen van gebruikers

bij UMaanvragen en software- en procedure gerelateerde zaken maken deel uit van het pakket.

Functie-eisen:

- Diploma ICT niveau 3
- Kennis en werkervaring met ITIL
- ITIL/MCSE/MCSA Certificaat wordt gezien als een pré
- Communicatief vaardig, je kan schakelen en communiceren op verschillende niveaus in de organisatie en bent stressbestendig
- Aantoonbare kennis en affiniteit met installatie en verhelpen van storingen met netwerken/software/ OS'szzv

Kijk ook op 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

95070



Beroepsonderwijs en bedrijfsleven: dat werkt!