

4.1 Medewerker ICT

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De medewerker ICT verricht ondersteunende activiteiten bij ICT-dienstverlenende organisaties of op de ICT-afdeling binnen andersoortige organisaties.																																																																												
Typerende beroepshouding	De medewerker ICT stelt zich klantgericht, pro-actief, kritisch en flexibel op. Hij kan goed samenwerken, werkt nauwkeurig, heeft doorzettingsvermogen en kan goed omgaan met tijdsdruk.																																																																												
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																																																																												
Rol en verantwoordelijkheden	Het werk van de medewerker ICT is uitvoerend van aard. Hij werkt onder begeleiding en binnen de omschreven regels. De medewerker ICT is er verantwoordelijk voor dat hij zijn opdrachten kwalitatief goed en binnen de hiervoor staande tijd oplevert. Hierop kan hij ook aangesproken worden. Eventuele wijzigingen in de opdracht bespreekt hij met zijn leidinggevende voordat hij ze uitvoert.																																																																												
Complexiteit	De medewerker ICT voert veelal (routinematige) werkzaamheden uit waarvoor standaardwerkwijzen gelden. De complexiteit van het werk van de medewerker ICT wordt verder bepaald door de snelle technologische ontwikkelingen binnen de informatie- en communicatietechnologie. De medewerker ICT dient zich de werking en eigenschappen van producten snel eigen te kunnen maken.																																																																												
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																												
Branche vereisten	Nee																																																																												
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Engels</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																								
C2																																																																													
C1																																																																													
B2																																																																													
B1	x	x	x	x	x																																																																								
A2	x	x	x	x	x																																																																								
A1	x	x	x	x	x																																																																								
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																								
C2																																																																													
C1																																																																													
B2																																																																													
B1																																																																													

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
A2	x	x	x		x
A1	x	x	x		x
Rekenen en wiskunde					
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	
Z2					
Z1					
Y2					
Y1					
X2	x		x		
X1	x	x	x	x	

2.1 Medewerker ICT

Kerntaak 1 Assembleren en demonteren van systemen

Proces-competentie-matrix Medewerker ICT

Kerntaak 1 Assembleren en demonteren van systemen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Assembleren van systemen										x	x	x								x	x					
1.2	Demonteren van systemen										x	x	x								x	x					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker ICT

Kerntaak 1 Assembleren en demonteren van systemen			
1.1 werkproces: Assembleren van systemen			
Omschrijving	<p>De medewerker ICT assembleert hardware op basis van mondelinge en schriftelijke opdrachten en werkinstructies. Tegelijkertijd test en controleert hij de werking van het geassembleerde systeem, lokaliseert eventuele storingen en heft deze met behulp van een standaardoplossing op. Wanneer een storing niet met behulp van een standaardoplossing te verhelpen is, rapporteert de medewerker ICT dit aan zijn leidinggevende.</p> <p>De medewerker ICT houdt een administratie bij van de gebruikte materialen, de testresultaten en de voorraad (on)bruikbare componenten. Tevens registreert hij bestede uren en uitgevoerd werk en rapporteert hierover schriftelijk en mondeling aan zijn leidinggevende.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Correct geassembleerde en werkende systemen die voldoen aan de gestelde eisen en de opdracht. • Assemblage- en testgegevens, storingsdocumentatie en rapportages zijn volledig en goed gedocumenteerd en geregistreerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De medewerker ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig alle gegevens over de (werkzaamheden aan) geassembleerde systemen conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte componenten, uren en het uitgevoerde werk.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Kennis van hardware • Kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Kennis van software • Werkt gestructureerd • Werkt ordelijk • Werkt volgens voorgeschreven procedures • Werkt zorgvuldig
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 		<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Assembleren en demonteren van systemen			
1.1 werkproces: Assembleren van systemen			
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	De medewerker ICT pakt het assembleren ordelijk en systematisch aan en gebruikt beproefde methoden zodat het assemblageproces in één keer goed en correct wordt uitgevoerd, het gestelde productiviteitsniveau wordt behaald én het opgeleverde werk kwalitatief goed is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De medewerker ICT selecteert op basis van een werkbou de benodigde materialen en maakt op verantwoorde wijze gebruik van de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De medewerker ICT werkt snel, precies, bedreven en accuraat met zijn handen, zodat het assembleren vloeiend verloopt en componenten en onderdelen niet defect raken. Tegelijkertijd interpreteert hij tekeningen en schema's waarop het assemblageproces gebaseerd moet worden zodat de assemblage voorspoedig en in de juiste volgorde verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Assembleren en demonteren van systemen			
1.2 werkproces: Demonteren van systemen			
Omschrijving	De medewerker ICT demonteert hardware op basis van mondelinge en schriftelijke opdrachten en werkinstructies. Hij test de componenten en bepaalt de bruikbaarheid van deze componenten aan de hand van een standaard checklist. Bruikbare componenten neemt hij op in de voorraad, onbruikbare componenten voert de medewerker af. De medewerker ICT registreert en administreert testresultaten en de voorraad (on)bruikbare componenten. Tevens registreert hij bestede uren en uitgevoerd werk en rapporteert hierover schriftelijk en mondeling aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Volgens gestelde eisen en de opdracht gedemonteerde systemen. • Bruikbare en onbruikbare componenten zijn van elkaar gescheiden, waarbij de werkende componenten op de juiste wijze behandeld worden en de onbruikbare componenten op correcte wijze worden afgevoerd. • Documenten en rapportages met betrekking tot de testresultaten, (on)bruikbare componenten en de voorraad zijn correct, tijdig en volledig opgeleverd en correct en toegankelijk gedocumenteerd en geregistreerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De medewerker ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig alle gegevens over de gedemonteerde systemen conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de (on)bruikbare componenten, uren en het uitgevoerde werk.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Kennis van hardware • Kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Kennis van software • Werkt gestructureerd • Werkt ordelijk • Werkt volgens voorgeschreven procedures • Werkt zorgvuldig
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	De medewerker ICT houdt zich aan de door de organisatie voorgeschreven demontageprocedures en (her)gebruikt de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen, tekeningen en gereedschappen dusdanig dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden. Onbruikbare componenten voert hij volgens geldende voorschriften af.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Assembleren en demonteren van systemen			
1.2 werkproces: Demonteren van systemen			
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 		<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De medewerker ICT selecteert op basis van een werkbon de benodigde materialen en maakt op verantwoorde wijze gebruik van de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De medewerker ICT werkt snel, precies, bedreven en accuraat met zijn handen, zodat het demonteren vloeiend verloopt en componenten en onderdelen niet defect raken. Tegelijkertijd interpreteert hij tekeningen en schema's waarop het demontageproces gebaseerd moet worden zodat de demontage voorspoedig en in de juiste volgorde verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Installeren en onderhouden van hard- en software

Proces-competentie-matrix Medewerker ICT

Kerntaak 2 Installeren en onderhouden van hard- en software		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Installeren van besturingssystemen en standaardapplicaties										X		X						X	X	X					
2.2	Aanleggen van bekabeling en bedrading										X	X	X							X	X					
2.3	Onderhouden van hard- en software										X		X							X	X					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker ICT

Kerntaak 2 Installeren en onderhouden van hard- en software			
2.1 werkproces: Installeren van besturingssystemen en standaardapplicaties			
Omschrijving	<p>De medewerker ICT installeert besturingssystemen en standaardapplicaties en verzorgt de systeeminstellingen. Tijdens en na de installatie test hij de werking van de besturingssystemen en de standaardapplicaties en onderneemt indien nodig actie. Hij controleert bij de gebruiker of de systeeminstellingen naar wens zijn.</p> <p>De medewerker ICT documenteert de installatie- en testgegevens nauwkeurig en volledig. Daarnaast houdt hij een administratie bij van de gebruikte materialen, de bestede uren en het uitgevoerde werk en rapporteert hierover schriftelijk en mondeling aan zijn leidinggevende.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Geïnstalleerde besturingssystemen, standaardapplicaties en systeeminstellingen die voldoen aan de gestelde eisen en de opdracht. • Tevreden systeemgebruikers. • (Installatie)documentatie, testgegevens en rapportages zijn correct, tijdig en volledig opgeleverd en correct en toegankelijk gedocumenteerd en geregistreerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De medewerker ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig alle installatie- en testgegevens conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte componenten, uren en het uitgevoerde werk.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Kennis van hardware • Kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Kennis van software • Werkt gestructureerd • Werkt ordelijk • Werkt volgens voorgeschreven procedures • Werkt zorgvuldig
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	De medewerker ICT houdt zich aan de door de organisatie voorgeschreven installatie- en testprocedures en (her)gebruikt de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen, tekeningen en gereedschappen dusdanig dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Installeren en onderhouden van hard- en software			
2.1 werkproces: Installeren van besturingssystemen en standaardapplicaties			
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	De medewerker ICT pakt het installeren ordelijk en systematisch aan en gebruikt beproefde methoden zodat het installeren in één keer goed en correct uitgevoerd wordt, de productiviteitsnormen gehaald worden en het opgeleverde besturingssysteem/standaardapplicatie optimaal functioneert.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De medewerker ICT selecteert op basis van een werkbon voorafgaand aan het installatie- en configuratieproces de benodigde materialen en maakt op verantwoorde wijze gebruik van de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 		<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Installeren en onderhouden van hard- en software			
2.2 werkproces: Aanleggen van bekabeling en bedrading			
Omschrijving	<p>De medewerker ICT legt volgens voorschrift en instructie standaard pc-, telefonie- en netwerkbekabeling en bedrading aan. Hiertoe leest en maakt hij tekeningen en test en controleert zijn werk, lokaliseert eventuele storingen en heft deze met behulp van een standaardoplossing op. Wanneer een storing niet met behulp van een standaardoplossing is te verhelpen, rapporteert de medewerker ICT dit aan zijn leidinggevende.</p> <p>De medewerker ICT houdt een administratie bij van de gebruikte materialen, de bestede uren en het uitgevoerde werk en rapporteert hierover schriftelijk en mondeling aan zijn leidinggevende.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Correct werkende bekabeling en bedrading. • Aangelegde bekabeling en bedrading is op de juiste wijze en volgens voorschriften getest en gecontroleerd. • (Storings)documentatie, tekeningen en rapportages zijn correct, tijdig en volledig opgeleverd en correct en toegankelijk gedocumenteerd en geregistreerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De medewerker ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig zijn bekabelings- en testwerkzaamheden conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte componenten en uren.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Kennis van bekabeling • Kennis van hardware • Kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Kennis van software • Werkt gestructureerd • Werkt ordelijk • Werkt volgens voorgeschreven procedures • Werkt zorgvuldig
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	De medewerker ICT houdt zich bij het aanleggen van de bekabeling en bedrading aan de door de organisatie voorgeschreven installatie- en testprocedures en (her)gebruikt alle benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen, tekeningen en gereedschappen dusdanig dat de geldende normen, arbo- en veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Installeren en onderhouden van hard- en software			
2.2 werkproces: Aanleggen van bekabeling en bedrading			
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	De medewerker ICT pakt het werk ordelijk en systematisch aan en gebruikt beproefde (test)methoden zodat het aanleggen van bekabeling en bedrading in één keer goed en correct uitgevoerd wordt en de bekabeling en bedrading optimaal functioneert.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	De medewerker ICT selecteert de benodigde materialen en maakt op verantwoorde wijze gebruik van de door hem geselecteerde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De medewerker ICT maakt en interpreteert tekeningen en schema's waarop de bekabeling en bedrading gebaseerd moeten worden zodat deze overeenkomstig de tekeningen/schema's opgeleverd worden. Tijdens het aanleggen en monteren toont de medewerker ICT snelheid, precisie, kracht, accuratesse	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Installeren en onderhouden van hard- en software			
2.3 werkproces: Onderhouden van hard- en software			
Omschrijving	De medewerker ICT onderhoudt de hard- en software door preventief testen en controleren van de hard- en software. Hij lokaliseert eventuele storingen en heft deze met behulp van een standaardoplossing op. Wanneer een storing niet met behulp van een standaardoplossing is te verhelpen, rapporteert de medewerker ICT dit aan zijn leidinggevende. De medewerker ICT houdt een administratie bij van de gebruikte materialen, de bestede uren en het uitgevoerde werk en rapporteert hierover schriftelijk en mondeling aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Volgens richtlijnen uitgevoerde onderhouds- en testwerkzaamheden. • Werkende hard- en software. • Met behulp van standaardoplossingen verholpen storingen. • (Storings)documentatie en rapportages zijn correct, tijdig en volledig opgeleverd en correct en toegankelijk gedocumenteerd en geregistreerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De medewerker ICT documenteert, registreert en rapporteert nauwkeurig en volledig alle storingen, onderhouds- en testwerkzaamheden conform het kwaliteitshandboek. Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte materialen en uren en uitgevoerd werk.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Kennis van bekabeling • Kennis van hardware • Kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Kennis van software • Werkt gestructureerd • Werkt ordelijk • Werkt volgens voorgeschreven procedures • Werkt zorgvuldig
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	De medewerker ICT houdt zich aan de door de organisatie voorgeschreven onderhouds- en testprocedures en gebruikt de benodigde onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen dusdanig dat de geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften opgevolgd worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Installeren en onderhouden van hard- en software

2.3 werkproces: Onderhouden van hard- en software

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De medewerker ICT voert op ordelijke en systematische wijze onderhouds- en testwerkzaamheden uit zodat de hard- en software optimaal blijft presteren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen	De medewerker ICT maakt op basis van de uit te voeren onderhouds- en testwerkzaamheden de juiste keuze voor de te gebruiken methoden, materialen, middelen en gereedschappen en gebruikt deze vervolgens op correcte wijze.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bieden van 1e-lijns ondersteuning

Proces-competentie-matrix Medewerker ICT

Kerntaak 3 Bieden van 1e-lijns ondersteuning		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	In behandeling nemen en afhandelen van incidentmeldingen								X	X	X								X		X		X				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker ICT

Kerntaak 3 Bieden van 1e-lijns ondersteuning			
3.1 werkproces: In behandeling nemen en afhandelen van incidentmeldingen			
Omschrijving	<p>De medewerker ICT neemt incidentmeldingen in ontvangst en helpt systeemgebruikers bij het gebruik van het informatiesysteem, veelal door het toepassen van standaardoplossingen voor bekende problemen/storingen. De medewerker ICT registreert alle incidentmeldingen volgens organisatiespecifieke richtlijnen, handelt de incidentmelding af en rapporteert de melder van het incident op welke wijze en wanneer het incident is opgelost. Wanneer een probleem/storing niet met behulp van een standaardoplossing is te verhelpen, rapporteert de medewerker ICT dit aan zijn leidinggevende.</p> <p>Na de uitvoering van de benodigde werkzaamheden test de medewerker ICT of de apparatuur werkt en vraagt aan de gebruiker of het probleem naar tevredenheid is opgelost.</p> <p>De medewerker ICT houdt een administratie bij van de gebruikte materialen, de bestede uren en het uitgevoerde werk en rapporteert hierover schriftelijk en mondeling aan zijn leidinggevende.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Informatieverzoeken en meldingen van gebruikers zijn volgens voorgeschreven werkprocedures en naar tevredenheid van de gebruikers afgehandeld. • Informatieverzoeken, meldingen, oplossingen en rapportages zijn op correcte wijze gedocumenteerd, geregistreerd en opgeleverd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	<p>De medewerker ICT neemt incidentmeldingen in ontvangst, registreert deze volgens de organisatie-specifieke richtlijnen en rapporteert de melder van het incident hoe en wanneer het incident is opgelost. Hij stemt hierbij zijn formuleringen af op het niveau van de ontvanger.</p> <p>Daarnaast houdt hij een nauwkeurige en volledige administratie bij van de door hem gebruikte uren en uitgevoerd werk.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Communiceert duidelijk met de klant • Kennis van bekabeling • Kennis van hardware • Kennis van hulpmiddelen en gereedschappen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Kennis van software • Werkt gestructureerd • Werkt ordelijk • Werkt volgens voorgeschreven procedures • Werkt zorgvuldig

Kerntaak 3 Bieden van 1e-lijns ondersteuning			
3.1 werkproces: In behandeling nemen en afhandelen van incidentmeldingen			
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De medewerker ICT houdt zich aan de voorgeschreven werkprocedures voor het afhandelen van incidentmeldingen en volgt tevens aanvullende geldende normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften op.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Constructief omgaan met kritiek 	De medewerker ICT blijft ook onder tijdsdruk en bij kritiek constructief en ordelijk werken aan een snelle en gepaste oplossing van de incidentmelding.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De medewerker ICT controleert of hij aan de verwachtingen van de gebruikers tegemoet komt, zodat hij weet of de gebruikers na het afhandelen van de incidentmeldingen tevreden zijn of dat hij aanvullende actie moet ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	De medewerker ICT stemt informatie af op het niveau van de gebruiker en controleert bij de gebruiker of de informatie goed overgekomen is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Expertise delen 	De medewerker ICT zet zijn technische kennis en logisch denkvermogen in om zo met behulp van zijn vakspecialisme incidentmeldingen adequaat te behandelen/af te handelen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces