

# Opleidingsgids

MEDEWERKER ICT SUPPORT

Dit document is een vereenvoudigde versie van het OER waarin de inhoud van het onderwijs en de examinering wordt uitgelegd aan de student.

Opleidingsdomein:	Informatie en communicatietechnologie 79050		
Opleiding:	Medewerker ICT Support		
Kwalificatie:	Medewerker ICT Support	Crebo-nummer 25607	Niveau 2
Studiejaar:	2021 - 2022		
Kwalificatiedossier:	ICT Support 23246	Uitstroomprofiel: Medewerker ICT Support	

## Inhoudsopgave

<b>Algemene informatie</b> .....	<b>3</b>
<i>Contactgegevens</i> .....	3
<i>Afmelden</i> .....	3
<i>Verlof</i> .....	3
<i>Mijn Scalda</i> .....	3
<b>Begeleiding</b> .....	<b>4</b>
<i>Rollen van de docent:</i> .....	4
<i>Studiecoach:</i> .....	4
<i>Projectcoach</i> .....	4
<i>Vakdocent</i> .....	4
<i>Praktijkcoach</i> .....	4
<i>Tweedelijns begeleiding op de werkvloer</i> .....	5
<b>Kwalificatie en kwalificatiedossier</b> .....	<b>6</b>
<b>Kerntaken</b> .....	<b>7</b>
<i>B1-K1 Installeren en onderhouden van hardware, software en verbindingen</i> .....	7
<i>B1-K2 Behandelen van incidentmeldingen</i> .....	9
<b>Keuzedelen</b> .....	<b>10</b>
<b>Algemene vakken (AVO)</b> .....	<b>10</b>
<i>Nederlands</i> .....	10
<i>Engels</i> .....	11
<i>Rekenen</i> .....	11
<i>Loopbaan en burgerschap</i> .....	11
<b>Beroepspraktijkvorming (BPV)</b> .....	<b>12</b>
<b>Onderwijsplan</b> .....	<b>13</b>
<i>Uitleg over de thema's en de niveaus</i> .....	13
<i>Globale onderwijsplanning</i> .....	14
<i>Globale onderwijsplanning</i> .....	14
<i>Beoordeling voortgang</i> .....	14
<b>Examinering</b> .....	<b>15</b>
<i>Specifieke praktijk en theorie-examens</i> .....	15
<i>Generieke en keuzedelen</i> .....	15
<i>Herkansing</i> .....	16
<i>Vrijstelling van examens</i> .....	16

## Algemene informatie

### Contactgegevens

Naam	Afkorting	E-mail adres
Alexander Giele	GIELAL	<a href="mailto:agiele@scalda.nl">agiele@scalda.nl</a>
Arthur van Noorden	NOORAR	<a href="mailto:avannoorden@scalda.nl">avannoorden@scalda.nl</a>
Rob Schaap	SCHARO	<a href="mailto:rschaap@scalda.nl">rschaap@scalda.nl</a>
Pierre van Strijdonck	STRYPI	<a href="mailto:pstrijdonck@scalda.nl">pstrijdonck@scalda.nl</a>
Roy Stolp	STOLRO	<a href="mailto:rstolp@scalda.nl">rstolp@scalda.nl</a>

\*enkel bereikbaar op werkdagen van 08:00 tot 08:20 en 14:30 tot 16:30 i.v.m. het lesprogramma.

### Afmelden

We verwachten dat je er altijd bent, maar het kan natuurlijk voorkomen dat er iets is gebeurd waardoor je niet naar school kunt komen, ziek bent of later bent. In dat geval informeer je school. Je belt naar het volgende nummer: **06 – 82 50 74 80**.

### Verlof

Verlofaanvragen gaan via je studietoetscoach in overleg met de coördinator onderwijstijd. Afspraken zoals tandartsafspraken dienen buiten lestijden te worden gepland. Daarnaast willen wij ook graag een document zien ter ondersteuning voor de verlofaanvraag.

Verlofaanvragen dienen minimaal drie werkdagen van tevoren ingediend te zijn.

### Mijn Scalda

Op de website [www.scalda.nl](http://www.scalda.nl) kun je rechtsboven met je studentgegevens inloggen. Hier heb je toegang tot je schoolrooster, je boekenlijst en toegang tot het digitale lesmateriaal.

## Begeleiding

Tijdens je opleiding ontvang je begeleiding of wil je graag begeleiding ontvangen. Deze begeleiding vindt plaats op school of tijdens je beroepspraktijkvorming (BPV).

### Rollen van de docent:

Gedurende de hele opleiding word je vanuit school begeleid door het docententeam. Wij kennen deze rollen:

- Studiecoach;
- Projectcoach;
- Vakdocent;
- Praktijkcoach.

#### Studiecoach:

De studiecoach begeleid je bij jouw studieloopbaan en je persoonlijke ontwikkeling. Dit noemen wij studieloopbaanbegeleiding (SLB). Kortom; je studiecoach is je eerste aanspreekpunt.

#### Projectcoach

De projectcoach begeleid je in projecten en bij de uitvoering van beroepsopdrachten. Als je vragen hebt, kun je bij hem of haar terecht. De projectcoach is verantwoordelijk voor de beoordeling van de 'bewijzen' die je aan het einde van een project oplevert. Hij bespreekt met jou de opdrachten en geeft je een leeradvies.

#### Vakdocent

De vakdocent geeft les. Hij verzorgt de leertaken en thema's (theorie en praktijk) en is verantwoordelijk voor de toetsing en zijn of haar thema.

#### Praktijkcoach

De praktijkcoach begeleid je vanuit school tijdens je beroepspraktijkvorming (BPV) oftewel je stage. Hij of zij komt langs voor voortgangsgesprekken, beoordelingsgesprekken en is voor jou en het bedrijf het eerste aanspreekpunt.

## Tweedelijns begeleiding op de werkvloer

Drie dagen in de week is er een integrale begeleider op de werkvloer. Hij of zij observeert lessen en ondersteunt studenten en docenten waar nodig.

Als het blijkt dat je tijdens je opleiding specifieke begeleiding nodig hebt kan deze worden aangeboden. De begeleiding die vaak nodig is, is op het gebied van plannen en organiseren. Blijkt er overige begeleiding nodig te zijn dan wordt doorgeschakeld naar overige begeleiding en kijkt men wat nodig is.

Dit is niet enkel begeleiding bij het leren, maar de begeleiding kan je ook helpen op andere gebieden. Denk bijvoorbeeld aan hulp op het gebied van:

- Assertiviteit;
- Faalangst;
- Dyslexie.

Als je hulp nodig hebt bij het vinden van ander onderwijs, als je een opleiding niet kunt afronden kan de begeleiding daar ook bij ondersteunen. Daarnaast biedt Scalda ook ondersteuning bij:

- Een handicap;
- Stoornis;
- Belemmering.

Problemen van vertrouwelijke aard worden natuurlijk vertrouwelijk behandeld. Er wordt hulp geboden of eventueel doorverwezen naar andere hulpverlenende instanties. Meer informatie hierover kun je vinden in de informatiegids van Scalda.

Nummer van onze interne begeleidster Nadine de Jonge: **06 52 33 87 73**.

## Kwalificatie en kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier beschrijft wat je moet kennen en kunnen wanneer je gediplomeerd de opleiding verlaat. Het kwalificatiedossier ICT Support is te vinden op <https://kwalificaties.sbb.nl>

Bij elke kerntaak hoort een aantal werkprocessen. In de kerntaken en werkprocessen staat beschreven welke vakkennis en vaardigheden jij als medewerker ICT Support moet bezitten.

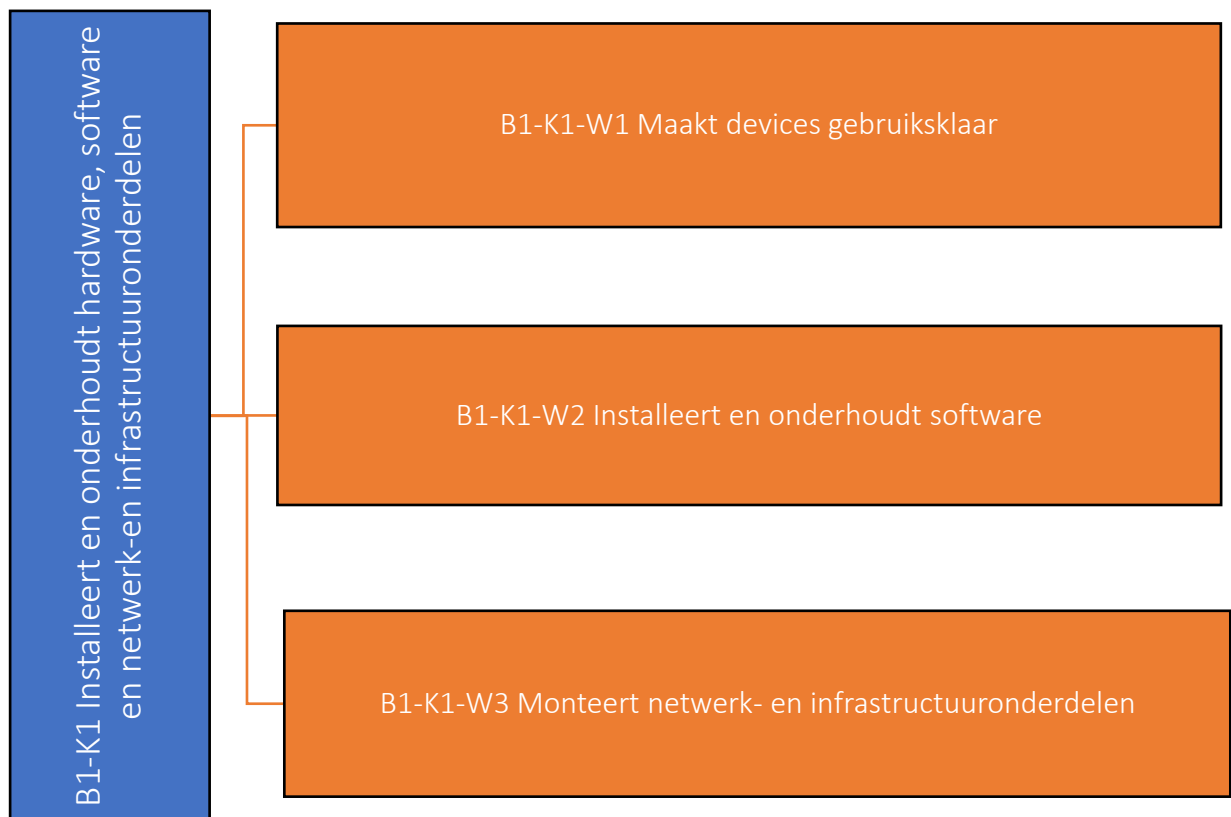
Het kwalificatiedossier kent uitstroomprofiel:

- Medewerker ICT Support;

Op de volgende pagina tref je het overzicht van de kerntaken en werkprocessen die horen bij het profiel Medewerker ICT Support.

## Kerntaken

B1-K1 Installeert en onderhoudt hardware, software en netwerk- en infrastructuuronderdelen.



### B1-K1-W1

Je monteert en assembleert (onderdelen van) devices zoals bijvoorbeeld pc's, laptops, tablets, mobiele telefoons, sensoren/ actuatoren, domotica, single boardcomputers. Je werkt aan de hand van vastgestelde procedures en afspraken. Je draagt zorg voor de security van de devices en de privacy van de gebruikers. Je controleert na het gebruiksklaar maken de werking van de devices. Eenvoudige storingen los jezelf op. Als je er zelf niet uitkomt, schakel je een meer ervaren collega of leidinggevende in. Je let erop dat onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschappen worden onderhouden en waar mogelijk worden hergebruikt.

### B1-K1-W2

Je installeert benodigde software op (gebruikers)devices en/of werkt deze bij. Je verzorgt de basisconfiguratie op de devices volgens opdracht, verzorgt beveiligingssoftware en draagt zorg voor de privacy van de klant. Je test na de installatie en/of update of de software goed werkt. Eenvoudige problemen los jezelf op. Als je er zelf niet uitkomt, schakelt je een meer ervaren collega of leidinggevende in.

### B1-K1-W3

Je monteert netwerk- en infrastructuuronderdelen op diverse locaties. Je bereidt je voor aan de hand van de opdrachtbeschrijving. Je meldt je in voorkomende gevallen op de locatie en vertelt de klant of gebruiker wat je gaat doen. Als de wensen van de klant of gebruiker

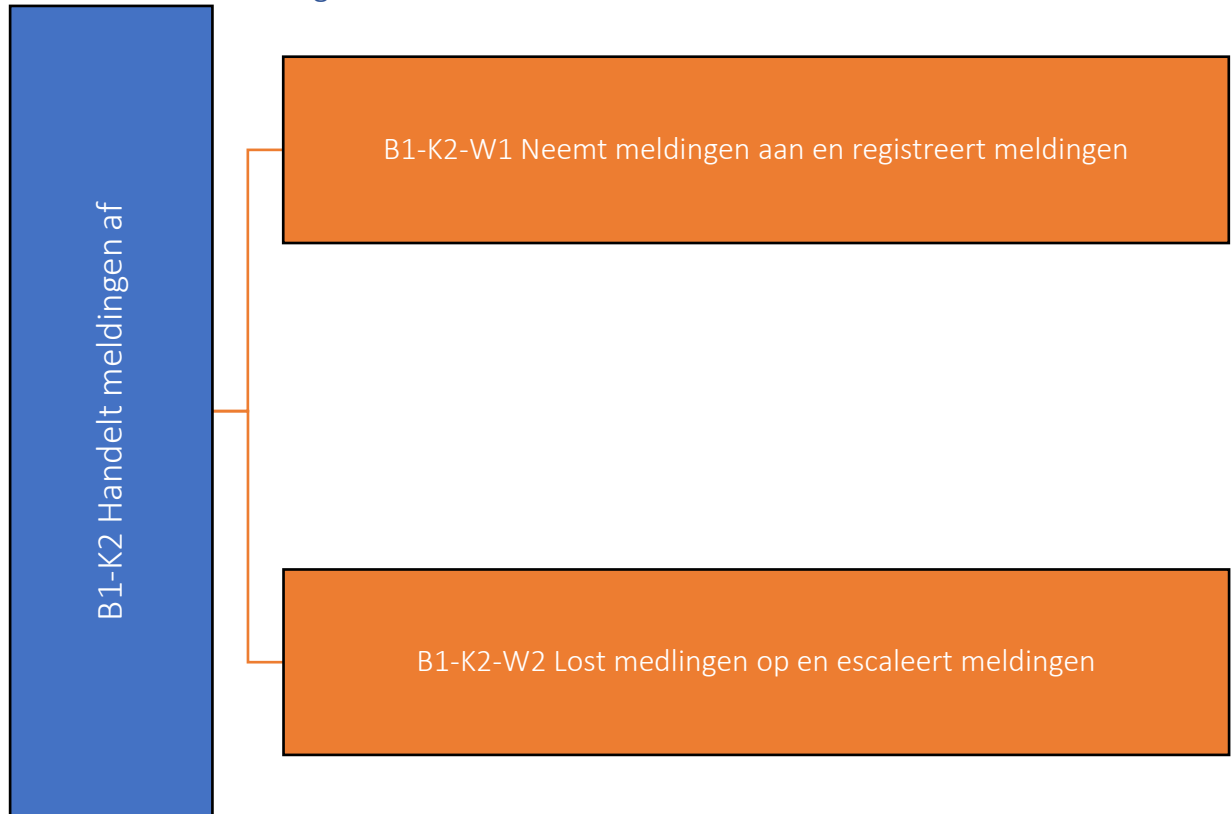
afwijken van de opdracht, stem je af met de leidinggevende. Je leest en/of maakt tekeningen, plaatst kabelgoten en herkent verschillende soorten verbindingen zoals telefonie, elektra, netwerk en glasvezel. Je monteert bekabeling plaatst bijbehorende apparatuur (zoals modems, routers, switches, firewalls, storage devices en servers) op de aangeven plek en sluit de kabels aan. Je controleert de werking van de verbinding en bijbehorende apparatuur. Eenvoudige storingen los jezelf op. Als je er zelf niet uitkomt, schakel je een meer ervaren collega of leidinggevende in. Ten slotte documenteer je de werkzaamheden.

### **Algemeen**

Voor de werkprocessen geldt dat je een logboek bijhoudt van de uitgevoerde werkzaamheden en materialen die zijn gebruikt tijdens je werkzaamheden. Daarnaast documenteer je de instellingen die je hebt toegepast t.b.v. systeemdokumentatie.



## B1-K2 Handelt meldingen af.



### **B1-K2-W1**

Je neemt incidentmeldingen aan die telefonisch, via de mail, mondeling of die je via een collega krijgt en registreert deze volledig in een registratiesysteem. Je kijkt of je deze melding zelfstandig kunt en/of mag oplossen. Indien je dit niet mag, zet je de melding door naar de juiste persoon met de benodigde gegevens, zodat deze persoon met de melding kan starten.

Je informeert de gebruiker wat er met de melding gaat gebeuren en je controleert of je aan de verwachtingen van de gebruiker hebt voldaan.

### **B1-K2-W2**

Je neemt incidentmeldingen in behandeling die door jou of door een collega zijn geregistreerd. Je zet je technische kennis in om de incidentmelding af te handelen. Dit kan zijn dat je bij de gebruiker langs gaat, het systeem op afstand overneemt of via telefoon of mail stapsgewijs de gebruiker verder helpt. Als het om een melding gaat die je niet mag en/of kan oplossen, zet je deze door naar de juiste persoon.

Bij afmelding informeer je de gebruiker of het incident is opgelost en hoe dit is gedaan. Daarnaast werk je de bestaande melding bij en registreer je dit volledig in een registratiesysteem.

## Keuzedelen

Voor de kwalificatie Medewerker ICT (niveau 2) moet je voldoen aan een keuzeverplichting van 480 klokuren. Dit betekent dat je 1 of 2 keuzedelen moet kiezen die zorgen voor een studieduur van 480 klokuren. Dit keuzedeel kan op school, tijdens je stage of middels zelfstudie plaats vinden. Alle keuzedelen worden afgesloten met een examen.

Het resultaat van dit examen telt nog niet mee, maar je moet het wel maken om te kunnen diplomeren. Een keuzedeel kies je in overleg met je studiecoach.

### Aanbod keuzedelen:

Naam keuzedeel	Aantal klokuren
Digitale vaardigheden basis	240
Digitale vaardigheden gevorderd	240
Engels B1/B2	240
Nederlands 3F	480
Rekenen 3F	480

De keuzedelen zijn voortdurend in ontwikkeling. Dit kan betekenen dat het aanbod kan wijzigen. Ga daarom aan het begin van je opleiding eerst in overleg met je studiecoach welke keuzedelen er op dit moment worden aangeboden, zodat je voor de herfstvakantie een definitieve keuze hebt gemaakt.

## Algemene vakken (AVO)

### Nederlands

Het beoogde niveau voor Nederlands is 2F.

Tijdens je opleiding worden onderstaande examens afgenomen op school:

- Gesprekken voeren;
- Spreken;
- Schrijven.

Daarnaast schrijft je Nederlands docent je tijdens je opleiding in voor het centraal examen Nederlands. Dit doet hij of zij in overleg met jou en je studiecoach. Dit vindt plaats op een examenlocatie van het Scalda waar Nederlands luisteren en Nederlands lezen wordt geëxamineerd.

Let op: Indien je voor het keuzedeel Nederlands 3F kiest, moet je zowel de examens voor het 2F niveau als de examens voor het 3F niveau maken.

## Engels

Let op: indien je voor het keuzedeel Engels B1 kiest, moet je extra examens maken die niet beroepsgericht zijn.

## Rekenen

Het beoogde niveau voor Rekenen is 2F niveau.

Tijdens je opleiding maak je 4 domeintoetsen. Deze domeintoetsen zijn:

1. Getallen;
2. Verhoudingen;
3. Meet en meetkunde;
4. Verbanden.

Als je voldoende ontwikkeling aantoont, schrijft de docent rekenen je in voor het centraal examen rekenen. Dit doet hij of zij in overleg met jou en je studietoetscoach. Dit vindt plaats op een examenlocatie van het Scalda waar Rekenen wordt geëxamineerd. De uitslag van dit examen telt niet mee voor je diploma. Je hoeft deze dus nog niet te halen. Het resultaat komt wel op je cijferlijst.

Let op: Indien je voor het keuzedeel rekenen 3F kiest, moet je zowel de examens voor het 2F niveau als de examens voor het 3F niveau maken.

## Loopbaan en burgerschap

Loopbaan en burgerschap bestaat uit 5 domeinen namelijk:

- Loopbaan;
- Politiek-juridisch;
- Economisch;
- Sociaal-maatschappelijk;
- Vitaal burgerschap.

De eerste vier dimensies toon je aan door mee te doen aan projecten, discussies, het kijken van documentaires of het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden en activiteiten. Deze werkzaamheden en activiteiten kunnen plaats vinden op school, je stage of je privé omgeving.

In overleg met de docent burgerschap spreek je af hoe je deze vier dimensies gaat aantonen tijdens je opleiding.

Het onderdeel vitaal burgerschap toon je aan door de sportlessen te volgen. Dit vindt plaats in het eerste jaar van de opleiding. Het eerste deel van de sportlessen is op een sportveld of in een sportzaal afhankelijk van het weer. Het tweede deel vindt plaats bij een sportschool in Vlissingen. Daarnaast doe je de test, "Test je leefstijl", tijdens deze lessen.

## Beroepspraktijkvorming (BPV)

Een vast onderdeel binnen je opleiding is de beroepspraktijkvorming (BPV) oftewel stage.

Je wordt begeleid door je studietoestel bij het solliciteren naar een stageplaats.

Binnen deze stage ga je de kerntaken en werkprocessen oefenen in het beroepenveld. Met behulp van een wegwijzer in de vorm van een document en toelichting op school door je studietoestel ontvang je de benodigde informatie, zodat je kunt starten met je stage. In de eerste week dat je start met stage neemt je studietoestel contact op.

Tijdens deze stage maak je opdrachten en werk je aan je leerdoelen. Dit wordt uiteindelijk beoordeeld door de praktijkcoach (bedrijf) en je studietoestel (school). Je houdt bij welke uren je hebt gewerkt en wat je die uren hebt uitgevoerd.

Je vraagt regelmatig feedback of feed-forward op je functioneren. Het middel hiervoor zijn de beoordelings- en functioneringsformulieren die je van je studietoestel hebt ontvangen. Als deze zijn ingevuld, bespreek je deze met je praktijkcoach (bedrijf) en maak je afspraken over ontwikkelpunten voor de komende weken.

Voor de kwalificatie medewerker ICT (niveau 2) loop je in leerjaar 2 gedurende 6 sprintperiodes stage (24 weken). In de eerste 3 sprintperiodes jaar doe je een stage op componentniveau en in de tweede 3 sprintperiodes op systeemniveau.

Componentniveau	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3 sprintperiodes (12 weken)</li><li>• Leerjaar 2</li></ul>
Systeemniveau	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3 sprintperiodes (12 weken)</li><li>• Leerjaar 2</li></ul>

# Onderwijsplan

## Uitleg over de thema's en de niveaus

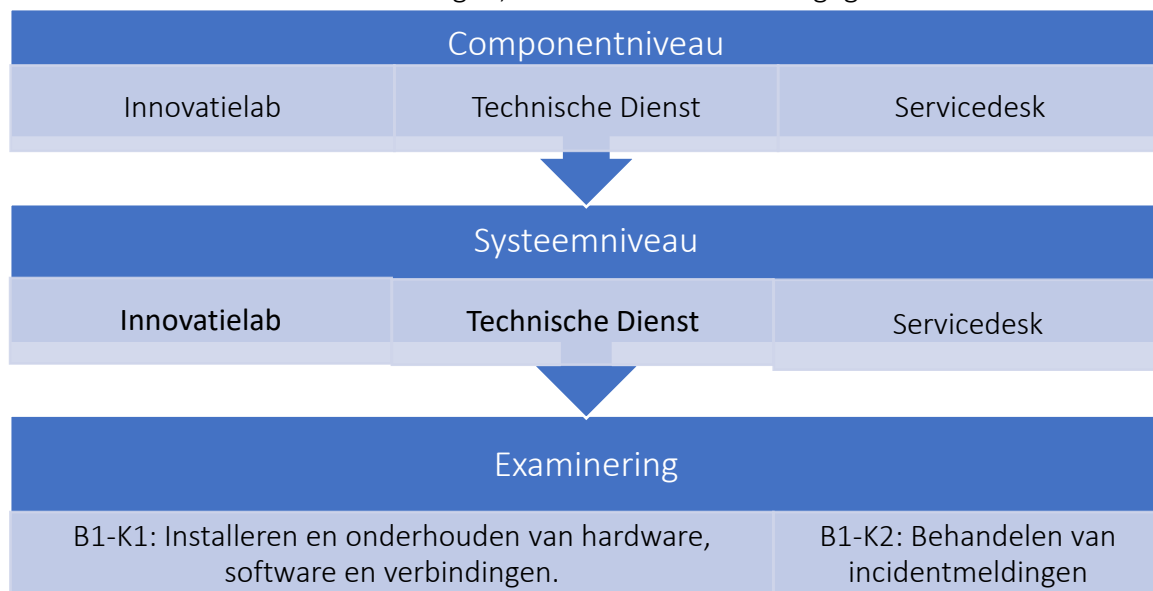
Binnen de opleiding worden er verschillende thema's aangeboden die aansluiten bij de kerntaken en werkprocessen. Deze thema's zijn:

- Internet of Things;
- Installeren, configureren en onderhouden van hardware, software en verbindingen;
- Servicedesk en klantcontact.

Elk thema kent twee niveaus namelijk:

- Componentniveau;
  - o Tijdens dit niveau zijn kenmerkende woorden: observeren, oriënteren en oefenen. Je werkt aan basiskennis en vaardigheden over componenten in de wereld van ICT. Je traint met behulp van opdrachten en krijgt instructies;
- Systeemniveau;
  - o Tijdens dit niveau zijn kenmerkende woorden: oefenen en experimenteren. Je werkt aan basiskennis en vaardigheden over het inrichten van verschillende systemen in de wereld van ICT. Je traint met behulp van opdrachten en krijgt instructies.

Ontwikkeling op de verschillende niveaus met betrekking tot de verschillende thema's voer je uit binnen de verschillende afdelingen, zoals hieronder is weergegeven:



## Globale onderwijsplanning

Voor je niveau 2 opleiding moet je elk thema op het component- en systeemniveau afronden volgens gestelde eisen en criteria. Deze thema's worden aangeboden in sprintweken. Een sprintweek heeft de duur van drie weken en wordt altijd afgesloten door één week die in het teken staat van opleveren, toetsen, reviewen en presenteren. Dit wordt een "reviewweek" genoemd. Tijdens de reviewweek kijk je terug op wat je hebt ontwikkeld en ook vooruit op wat je tijdens de volgende sprintperiode wil gaan ontwikkelen.

Je maakt opdrachten Nederlands en Engels tijdens de uitvoering van de thema's. Rekenen is een apart vak. De opdrachten voor loopbaan en burgerschap kun je maken tijdens de uitvoering van de thema's, maar je mag er ook apart aan werken.

## Globale onderwijsplanning

Sprintperiode:	Jaar 1	Jaar 2
1	Aanbod a.d.h.v. thema's op componentniveau	BPV-componentniveau
2	Aanbod a.d.h.v. thema's op componentniveau	BPV-componentniveau
3	Aanbod a.d.h.v. thema's op componentniveau	BPV-componentniveau
4	Aanbod a.d.h.v. thema's op systeemniveau	BPV-systeemniveau
5	Aanbod a.d.h.v. thema's op systeemniveau	BPV-systeemniveau
6	Aanbod a.d.h.v. thema's op systeemniveau	BPV-systeemniveau
7	Aanbod a.d.h.v. thema's op systeemniveau of examinering	Examinering en/of doorstroom
8	Aanbod a.d.h.v. thema's op systeemniveau of examinering	Examinering en/of doorstroom
9	Aanbod a.d.h.v. thema's op systeemniveau of examinering	Examinering en/of doorstroom

## Beoordeling voortgang

Je ontwikkeling toon je aan door een portfolio bij te houden. Gedurende je opleiding verzamel je hiervoor bewijsstukken. In zo'n portfolio kunnen verschillende items zitten, zoals documenten, feedbackformulieren, filmpjes, audio-opnames of foto's.

Als student ben jij eigenaar en daardoor ook verantwoordelijk hiervoor. Aan het eind van elk thema bied je het portfolio ter beoordeling aan bij het docententeam. Dat doe je in de reviewweek. Je voert over je voortgang een gesprek met je studiecoach.

## Examinering

### Specifieke praktijk en theorie-examens

Wanneer je het juiste niveau hebt aangetoond in je ontwikkeling en alle thema's succesvol hebt afgerond kun je deelnemen aan je praktijk- en theorie-examens. Deze examens vinden plaats op school.

Je maakt 2 examens om te laten zien dat je de 2 kerntaken beheerst:

1. Examen B1-K1 Installeert en onderhoudt hardware, software en netwerk- en infrastructuuronderdelen bestaat uit een:
  - a. Praktijkdeel;
  - b. Theoriedeel;
2. Examen B1-K2 Handelt meldingen af bestaat uit een:
  - a. Praktijkdeel;

Per praktijkexamen worden er in een startgesprek afspraken gemaakt over de manier waarop je het praktijkexamen uitvoert. De bewijsstukken verzamel je in een portfolio en lever je via een assessmentdossier en aan het einde van een examen in. Aan het einde van het examen kunnen examinatoren besluiten om nog een interview met je af te nemen. In dit interview gaan de beoordelaars vragen stellen over de werkzaamheden die je tijdens het project hebt uitgevoerd. Je taalvaardigheid wordt tijdens het praktijkexamen ook beoordeeld.

Meer uitleg over de manier waarop de examens worden afgenomen en de inhoud hiervan wordt gegeven voor de start van de examenperiode.

### Generieke en keuzedelen

Je moet deelnemen aan enkele generieke- en keuzedeel examens:

- De twee centrale examens voor Nederlands 2F (lezen en luisteren) en Rekenen 2F in een testcentrum van Scalda.
- Instellingsexamens Nederlands 2F op de afdeling (spreken-gesprekken voeren-schrijven);
- Examens van gekozen keuzedelen.

Je moet voldoen aan de gestelde eisen en criteria voor het onderdeel loopbaan en burgerschap.

Je beroepspraktijkvorming (BPV), ook bekend als stage, moet met voldoende zijn beoordeeld.

## Herkansing

Mocht het resultaat van de examens onvoldoende zijn, mag je elk examen 1 keer herkansen. Dit gebeurt in overleg met de studiecoach.

*Voor meer informatie over de examens waaronder het examenplan zie de OER (onderwijs examen reglement) ICT-support. Deze is te vinden op de website van Scalda of op te vragen bij je studiecoach.*

## Vrijstelling van examens

Heb je al iets behaald binnen je (vorige) opleiding dan is het soms mogelijk om hiervoor vrijstelling te vragen. Ga hierover in gesprek met je studiecoach. Hij of zij kan je helpen bij de aanvraag voor de Examencommissie.