

BPV handleiding Volwassenentraject IT Leeuwarden

Medewerker ICT support



Editie: 1.0 Januari 2023

Auteurs:
Cees Stoelwinder/ Romke van Groning

Inhoud

1. BPV Handleiding Medewerker ICT support.....	3
2. Kwalificatiedossier.....	3
3. De Praktijkwijzer.....	4

1. BPV Handleiding Medewerker ICT support

Welkom bij het volwassenentraject IT van FIRDA Leeuwarden. Onze volwassenen opleiding is zo opgezet, dat je grotendeels zelf je tempo kunt bepalen. Hieronder staat beschreven welke BPV-opdrachten nodig zijn voor de reis naar het diploma ICT Medewerker. In deze praktijkwijzer staat een overzicht van welke onderdelen bij het bedrijf aangetoond dienen te worden. **Deel dit document met de praktijkopleider zodat hij ook op de hoogte is.**

Voor het volgen van een opleiding aan het volwassenentraject is het noodzakelijk dat in ieder geval het volgende geregeld is:

- Getekende overeenkomst met school
- Getekende praktijkovereenkomst met een bedrijf
- Bewijs dat het bedrijf geaccrediteerd is bij SBB (s-bb.nl)
- Er is een praktijkbegeleider in het bedrijf
- De student heeft een studieloopbaanbegeleider

2. Kwalificatiedossier

In het kwalificatiedossier is beschreven van een opleiding staan alle punten waaraan een deelnemer moet voldoen om een diploma te halen. Hierin is ook het verband vastgelegd tussen de stageplek en de opleiding.

In de link hieronder kun je het kwalificatiedossier behorende tot de crebo 25605:

[KD Medewerker ICT support](#)

3. De Praktijkwijzer

Zorg ervoor dat je de opdrachten hieronder in praktijk brengt. Maak een verslag met bewijsstukken van deze opdrachten in de ClassNote (in de map "Praktijkwijzer" onder vermelding van het werkprocesnummer. Print dit document uit zodat je dit per onderdeel kan laten ondertekenen door de praktijkopleider.

Als je alle werkprocessen hebt doorlopen organiseer je een moment om je stageopdrachten te presenteren. De praktijkopleider en de BPV docent zijn hier uiteraard bij aanwezig.

<u>B1-K1:</u> <u>Ondersteunt</u> <u>gebruikers</u>		Handtekening bedrijf
	<i>Handelt meldingen af</i>	
	- Onderzoek welke soorten meldingen van storingen er zijn. Zijn deze bij je stagebedrijf ingedeeld in categorieën? Beschrijf de onderverdeling.	
	- Beschrijf welke vragen je moet stellen om het probleem van een gebruiker te snappen.	
	- Zoek uit wat je moet invullen in het systeem bij een nieuwe melding. Beschrijf wat je waar moet invullen.	
	- Beschrijf wat de standaard protocollen zijn voor het oplossen van meldingen.	
	-Schat van vijf veel voorkomende meldingen hoeveel tijd het kost om ze af te handelen en controleer of je schatting klopt.	
	<i>Instrueert gebruikers</i>	
	- Zoek een probleem van gebruikers dat vaker voorkomt. Schrijf een gebruikersinstructie voor het oplossen van het probleem.	
	- Zoek een gebruikersinstructie binnen het bedrijf. Onderzoek of deze nog klopt en pas het aan waar nodig.	

	- Onderzoek en beschrijf het systeem binnen je stagebedrijf om gebruikers antwoord te geven op hun meldingen en vragen.	
	- Bepaal welke informatie in een instructie voor een computerprobleem moet worden gezet en beschrijf de die puntsgewijs.	
	- Bepaal welke vragen en antwoorden in de FAQ moet worden opgenomen en leg uit waarom.	
	- Bedenk hoe je de werking van een systeem of programma kan uitleggen aan gebruikers. Schrijf hier een instructie voor.	
	- Bereid een mondelinge uitleg of een presentatie voor om de werking van een systeem of programma uit te leggen.	
	<i>Installeert, configureert en beheert gebruikersdevices</i>	
	- Beschrijf een standaard werkplek, apparatuur, software en randapparatuur voor een klant of van het stagebedrijf.	
	- Installeer een standaard werkplek volgens de regels en voorwaarden van je stagebedrijf.	
	- Beschrijf de BYOD-regels en voorwaarden van je stagebedrijf of van een klant van je stagebedrijf.	
	- Onderzoek wat de standaard instellingen en regels zijn met betrekking tot mobile devices binnen het stagebedrijf.	
	- Controleer de werking van een apparaat of softwarepakket volgens de standaarden van je stagebedrijf.	
	- Onderzoek de verschillende garanties die gelden voor de apparatuur binnen je stagebedrijf.	
	- Demonteer en monteer, vervang of repareer onderdelen van een systeem, bijvoorbeeld een workstation of notebook.	
<u>B1-K2: Beheert de infrastructuur</u>	<i>Installeert en configureert netwerk- en infrastructuuronderdelen</i>	
	- Configureer en installeer een nieuw netwerkonderdeel in het netwerk van je stagebedrijf of bij een klant van je stagebedrijf.	
	- Stel een wifinetwerk in voor een klant of je stagebedrijf.	
	- Maak een gebruikersaccount voor een gebruiker aan bij een clouddienst.	

	<i>Beheert en monitort netwerk- en infrastructuuronderdelen (netwerken)</i>	
	- Beschrijf de netwerkomgeving bij een klant of binnen je stagebedrijf.	
	- Onderzoek de inrichting van het AD binnen je stagebedrijf of bij een klant. Beschrijf de instellingen en de gedachte achter deze inrichting.	
	- Onderzoek of het bedrijf gebruikt maakt van cloud-services. Welke zijn dat en waar worden ze voor gebruikt?	
	- Onderzoek en beschrijf de thuiswerkmogelijkheden en technische inrichting van je stagebedrijf of van een klant. Beschrijf ook waarom het zo ingericht is.	
	<i>Beheert en monitort netwerk- en infrastructuuronderdelen (servers)</i>	
	- Beschrijf het updatebeleid van je stagebedrijf.	
	- Onderzoek en beschrijf de installatie en configuratie van een van de servers in het bedrijfsnetwerk.	