



Opdrachten BPV (periode: 09-05-2022 t/m 21-04-2023)

Niveau 2

Medewerker ICT Support (crebo 25607)

IT & Online

Inhoud

Inleiding	4
Rolverdeling.....	5
BPV-opdrachten	6
Algemene opdrachten	6
Opdracht A.01 : Leerbedrijf.....	6
Opdracht A.02 : Werkafspraken	7
Opdracht A.03 : Logboek en uren invullen.....	8
Opdracht A.04 : Verbeterpunten.....	9
Beroepsopdrachten	10
B1-K1 Opdracht K1.01 : Selecteren & assembleren	10
B1-K1 Opdracht K1.02 : Testen & registreren.....	11
B1-K1 Opdracht K1.03 : Demonteren, repareren of vervangen	12
B1-K1 Opdracht K1.04 : Milieu.....	13
B1-K1 Opdracht K1.05 : Installeren.....	14
B1-K1 Opdracht K1.06 : Configureren.....	14
B1-K1 Opdracht K1.07 : Controleren	15
B1-K1 Opdracht K1.08 : Beveiligen.....	15
B1-K1 Opdracht K1.09 : Vergelijken	15
B1-K1 Opdracht K1.10 : Registreren.....	16
B1-K1 Opdracht K1.11 : Backup & recovery	17
B1-K1 Opdracht K1.12 : Bekabelen	18
B1-K1 Opdracht K1.13 : Visualiseren.....	19
B1-K1 Opdracht K1.14 : Vergelijken	19
B1-K2 Opdracht K2.01 : SLA	20
B1-K2 Opdracht K2.02 : Registratiesysteem.....	21
B1-K2 Opdracht K2.03 : Prioriteren.....	22
B1-K2 Opdracht K2.04 : Filteren	22
B1-K2 Opdracht K2.05 : Klantcontact.....	23
B1-K2 Opdracht K2.06 : Afwijzen.....	24
B1-K2 Opdracht K2.07 : Oplossen	24
B1-K2 Opdracht K2.08 : Escaleren	24
B1-K2 Opdracht K2.09 : Standaardoplossingen.....	25
B1-K2 Opdracht K2.10 : FAQ.....	25
Beoordeling en contactmomenten tijdens de BPV	26
Contact 1: De kennismaking en vaststelling van de kerntaakopdrachten (B1-K1/B1-K2)	26
Contact 2: De tussenbeoordeling	26
Contact 3: De eindbeoordeling	26

Bijlage 1: Checklist BPV-opdrachten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 2: De verzorging van jouw verslagen	28
Privacy	28
Lay-out.....	28
Taalkundig	28
Opbouw verslag.....	28
Bronvermelding.....	28
Bijlage 3: Eduarte klikinstructie voor studenten	29
Bijlage 4: Informatie over de opleiding	30
Het beroepsprofiel Medewerker ICT Support.....	30
Vaardigheden en vakkennis van de student bij afronding van de BPV.....	30
B1-K1: Installeert en onderhoudt hardware, software, netwerk en infrastructuuronderdelen.	31
B1-K2: Handelt meldingen af.....	32

Inleiding

Je zit in het eerste jaar van de opleiding Medewerker ICT support en binnenkort ga je starten met je BeroepsPraktijkVorming (BPV/stage). Deze BPV-periode loopt van 09-05-2022 t/m 21-04-2023.

Deze periode is een belangrijke periode van de opleiding. Je zit in de afrondingsfase en zal tijdens deze periode meerdere examens moeten afleggen op het examencentrum. Uitgebreide informatie over jouw examens ontvang je op school.

De BPV wordt apart beoordeeld van de examens en bestaat uit de volgende onderdelen:

- Voldoen aan het minimum aantal uren, zoals vermeld in de praktijkovereenkomst (POK).
- De opgedragen BPV-opdrachten zijn uitgevoerd, ingeleverd en goedgekeurd.
- Een voldoende voor de eindbeoordeling.

Een voldoende voor de BPV is noodzakelijk voor het behalen van jouw diploma.

Tijdens je BPV-periode heeft de onderwijsbegeleider vanuit school minstens drie keer contact met jou en de praktijkbegeleider van het leerbedrijf: dit kan een bezoek of een online afspraak via Teams zijn.

- *1^e contact* – Onderwijsbegeleider en praktijkbegeleider maken kennis met elkaar en stellen de BPV-opdrachten vast die je tijdens je BPV (*B1-K1* en *B1-K2*) uitvoert.
- *2^e contact* – Tussentijdse beoordeling.
- *3^e contact* – Eindbeoordeling.

Waar nodig worden extra afspraken gemaakt.

In dit document lees je wat de opdrachten zijn die je tijdens je BPV gaat maken en wat er minimaal van je verwacht wordt. Tot slot kan je lezen hoe de BPV-beoordeling gaat plaatsvinden en vind je een checklist (Bijlage 1) die jou helpt om alle activiteiten in de aankomende periode goed in beeld te hebben en te plannen.

De checklist wordt door de praktijkbegeleider en de onderwijsbegeleider van school ingevuld. Dan weet jij exact welke opdrachten jij kunt maken in het leerbedrijf. Eventuele openstaande opdrachten dienen alsnog op school afgerond te worden, zodat uiteindelijk de hele checklist is afgerond.

Bij wisseling van een leerbedrijf (uitzonderlijke situatie) moeten de algemene opdrachten opnieuw gemaakt worden. Afgeronde opdrachten (*B1-K1* en *B1-K2*) worden meegenomen en nog openstaande opdrachten dienen uitgevoerd te worden.

Veel succes in jouw BPV en het afronden van je opleiding!!!

Rolverdeling

In dit document kom je diverse afkortingen van personen tegen. Hieronder kun je zien wie we daarmee bedoelen:

BPV-student (BS)

- Meldt het leerbedrijf aan bij het BPV-bureau van de school.
- Ondertekent (digitaal) de praktijkovereenkomst voor aanvang werkzaamheden.
- Komt gemaakte afspraken met het leerbedrijf na.
- Vult wekelijks (digitaal) het logboek en de gemaakte uren in.
- Levert BPV-opdrachten op tijd in.
- Maakt een back-up van de BPV-opdrachten, logboek en gemaakte uren.

Praktijkbegeleider (PB)

- Praktijkbegeleider vanuit het leerbedrijf.
- Ondertekent (digitaal) de praktijkovereenkomst voor aanvang werkzaamheden.
- Checkt, voorafgaand of bij aanvang van de BPV, samen met de OB, de uitvoerbaarheid van de BPV-opdrachten (afvinken van de onderdelen op de "Checklist BPV-opdrachten" in bijlage 1).
- Dagelijkse begeleiding van de BS.
- Accordeert wekelijks (digitaal) het logboek en de gemaakte uren.
- Beoordeelt samen met de OB de BPV-opdrachten.
- Stelt samen met de OB zowel de tussen- als de eindbeoordeling op (passend bij het niveau).

Onderwijsbegeleider (OB)

- Fungeert als centraal aanspreekpunt voor de BS, PB en de school.
- Checkt, voorafgaand of bij aanvang van de BPV, samen met de PB, de uitvoerbaarheid van de BPV-opdrachten (afvinken van de onderdelen op de "Checklist BPV-opdrachten" in bijlage 1).
- Neemt contact op met het leerbedrijf (3x bezoek en/of online).
- Fungeert als mediator.
- Zorgt samen met de PB voor de beoordeling van de BPV-opdrachten.
- Zorgt samen met de PB voor zowel de tussen- als de eindbeoordeling (passend bij het niveau).
- Verwerkt de gespreksverslagen van de beoordelingen in Eduarte.
- Uploadt de benodigde documenten in Eduarte en stuurt na de eindbeoordeling een bericht aan het BPV-bureau (voor het afgeven van een BPV-verklaring).

BPV-docent (BD)

Deze rol wordt mogelijk vervuld door de studieloopbaanbegeleider

- Draagt zorg voor de voorbereiding op de BPV in het algemeen.
- Geeft lessen Begeleiding BPV tijdens de BPV-periode (ondersteuning bij het maken van BPV-opdrachten en het behalen van deadlines).
- Heeft, waar nodig, contact met OB.

BPV-bureau

- Verstrekt alle benodigde informatie rondom de BPV (website, documenten, etc.).
- Controleert en verwerkt de aanmelding door BS.
- Levert (digitaal) de praktijkovereenkomst aan en laat dit ondertekenen (BS en PB).
- Fungeert als mediator (laatste fase).

BPV-opdrachten

Tijdens de BPV-periode ga je kennis en ervaring opdoen in de beroepspraktijk. Aan de hand van verschillende opdrachten en formulieren gaan de praktijkbegeleider en de onderwijsbegeleider jouw ontwikkeling tijdens deze periode monitoren en waarderen.

De opdrachten zijn onderverdeeld in algemene opdrachten en beroepsopdrachten.

Algemene opdrachten

Opdracht A.01: Leerbedrijf



Maak een verslag met daarin de volgende onderwerpen:

- **Beschrijving van het leerbedrijf:**
 - Wat is de naam van het leerbedrijf?
 - Wat is de rechtsvorm? (*Eenmanszaak, Maatschap, VOF, BV, CV, NV, Vereniging, Stichting*)
 - Wat is de bedrijfsgrootte? (*Aantal medewerkers en aantal locaties van het leerbedrijf*)
 - Wie zijn wij? (*Gebruik de informatie van de website van het leerbedrijf*)
 - Wat doen wij? (*Welke activiteiten, welke kennis heeft het leerbedrijf*)

- **Organogram:**
 - Zoek of maak een organogram van de gehele organisatie en maak vervolgens zelf een organogram van jouw afdeling. Geef een toelichting en zet een pijltje waar jij zit.

💡 **Waar een verslag aan moet voldoen, lees je in “Bijlage 2”.**

Beoordelaar(s) : **OB**

Deadline : **Binnen 6 weken na aanvang BPV**

Opdracht A.02: Werkafspraken



Maak een verslag met daarin de volgende onderwerpen:

- Begin- en einddatum van je BPV-periode
- Aantal te maken BPV-uren
- Huisregels van het leerbedrijf
- Werkdagen
- Werktijden
- Afwijkende werkdagen (koopavonden, overwerk, weekenden etc.)
- Vrije dagen en vakanties
- Werkzaamheden zowel intern (binnen het bedrijf) als extern (buiten het bedrijf)



Waar een verslag aan moet voldoen, lees je in “Bijlage 2”.

Beoordelaar(s) : **OB**

Deadline : **Binnen 6 weken na aanvang BPV**

Opdracht A.03: Logboek en uren invullen



Vanaf het begin tot aan het einde van je BPV dien je een logboek bij te houden in Eduarte. Je vult hier wekelijks je gemaakte uren in en je vermeldt kort en bondig wat je werkzaamheden in die week zijn geweest.

Spreek met je PB af op welke momenten hij/zij jouw ingevulde uren kan accorderen. Dit is bij voorkeur wekelijks, maar minimaal elke twee weken. Wanneer je PB de gemaakte uren en logboeken accordeert, kan de OB dit in Eduarte zien en volgen.

Zie *bijlage 3* voor de instructie “*Invoeren van stage-uren door de student*”.

Zie onderstaand filmpje voor de instructie voor het accorderen van stage-uren door de PB:
<https://o365zackine.sharepoint.com/teams/TCR/EduArte/Documenten/Filmpje%20BPV%20tbv%20bedrijven.mp4>

Beoordelaar(s)	: PB en OB
Deadline	: Wekelijks na aanvang BPV

Opdracht A.04: Verbeterpunten



Tijdens je BPV wordt door de PB en de OB zowel een tussen- als eindbeoordeling ingevuld (zie “Beoordeling BPV”). Hierin worden de algemene werknemersvaardigheden beoordeeld.

Zodra de tussenbeoordeling heeft plaatsgevonden (ingevuld document “Algemene werknemersvaardigheden”) schrijf je een verslag met verbeterpunten.

Elk criterium waar je lager hebt gescoord dan 2 punten neem je mee in je verslag. Werk telkens per criterium uit, aan de hand van de onderstaande vraag:

- Hoe ga ik zorgen voor een persoonlijke verbetering van criterium.....?

Zorg ervoor dat je in de periode tussen je tussen- en eindbeoordeling aantoonbaar hebt gewerkt aan deze persoonlijke verbeterpunten.

De beoordeling van je verslag zal plaatsvinden tijdens de eindbeoordeling.

💡 **Waar een verslag aan moet voldoen, lees je in “Bijlage 2”.**

Beoordelaar(s)	: PB en OB
Deadline	: Week voor de eindbeoordeling

Beroepsopdrachten

De opleiding Medewerker ICT support omvat twee kerntaken:

- Installeert en onderhoudt hardware, software, netwerk- en infrastructuuronderdelen (B1-K1)
- Handelt meldingen af (B1-K2)

Hieronder volgen de opdrachten die je tijdens jouw BPV moet uitvoeren. Als dat niet mogelijk is, zal je de opdrachten op school gaan uitvoeren. Dit inventariseer je aan het begin van jouw stage aan de hand van de checklist (bijlage 1). In bijlage 4 kan je lezen welke kennis en vaardigheden jij beheerst als je de BPV en de opleiding hebt afgerond.

B1-K1 Opdracht **K1.01**: Selecteren & assembleren



Praktijkopdracht:

- Selecteer de juiste onderdelen om een device te kunnen assembleren
- Monteer en assembleer de geselecteerde onderdelen

Met een device wordt één van de onderstaande apparaten bedoeld:

- PC
- Notebook/Laptop
- Tablet
- Mobiele telefoon
- Printer
- Single boardcomputer

Tijdens het uitvoeren van deze opdracht zorg je eerst voor een veilige werkomgeving (ESD). Vervolgens leg je de volgende benodigdheden klaar:

- Gereedschap
- Geselecteerde onderdelen

Start nu met het monteren en assembleren. Zodra je klaar bent, laat je dit zien aan je PB.

Beoordelaar(s) : **PB**

Deadline : **Vrijdag 21 oktober 2022**

B1-K1 Opdracht **K1.02**: Testen & registreren



Praktijkopdracht & Verslag:

- Controleer of een geassembleerd device werkt
- Maak een testrapport

Voor het praktijkgedeelte van deze opdracht kun je het device uit opdracht K1.01 gebruiken. Test het device als geheel en test daarnaast minstens 2 onderdelen.

Mocht het leerbedrijf zelf beschikken over een standaard sjabloon voor een testrapport, dan mag je deze uiteraard gebruiken. Anders maak je zelf eerst een testrapport!

Verwerk elke test in het testrapport. Maak hierbij gebruik van onderstaande vragen:

- **WAT** heb je getest? (bijv. start een PC probleemloos op, PSU en HDD/SSD test uitgevoerd)
- **HOE** heb je getest? (bijv. welke software of testapparaat is gebruikt tijdens het testen)
- Wat was het **RESULTAAT** van de test?

💡 **Waar een verslag aan moet voldoen, lees je in “Bijlage 2”.**

Beoordelaar(s) : **PB en OB**

Deadline : **Vrijdag 21 oktober 2022**

B1-K1 Opdracht **K1.03**: Demonteren, repareren of vervangen



Praktijkopdracht:

Demonteer en repareer of vervang één of meerdere onderdelen van een device.

Voor het uitvoeren van deze opdracht geven wij de voorkeur aan een (deels) defect device.

Voer de onderstaande werkzaamheden uit:

- Demonteer één of meerdere onderdelen van een device.
- Repareer of vervang één of meerdere onderdelen van een device.
- Laat de werking zien aan je PB.

Beoordelaar(s) : **PB**

Deadline : **Vrijdag 21 oktober 2022**

B1-K1 Opdracht **K1.04**: Milieu



Verslag:

Beschrijf hoe defecte onderdelen/devices worden afgevoerd en aangeboden voor recycling.

Beschrijf in het verslag de procedure die het leerbedrijf hanteert op het gebied van recycling. Geef in het verslag ook aan wat jij hiervan vindt.

Indien het leerbedrijf niets doet op het gebied van recycling, maak dan een beschrijving waarom jij vindt dat computers en aanverwante apparatuur gerecycled zouden moeten worden.



Waar een verslag aan moet voldoen, lees je in “Bijlage 2”.

Beoordelaar(s) : **OB**

Deadline : **Vrijdag 21 oktober 2022**

B1-K1 Opdracht **K1.05**: Installeren

B1-K1 Opdracht **K1.06**: Configureren



Praktijkopdracht & Verslag:

- Installeer de standaardsoftware (van het leerbedrijf) op een device
- Configureer de standaardsoftware (van het leerbedrijf) op een device

Voor het **praktijkgedeelte** dien je onderstaande opdrachten uit te voeren:

- Installeer een OS (besturingssysteem) of softwarepakket op een device.
- Configureer het OS of softwarepakket volgens de procedure van het leerbedrijf.
- Laat het resultaat van deze praktijkopdracht zien aan je PB.

Schrijf een **verslag** over het zojuist geïnstalleerde en geconfigureerde device.

💡 **Waar een verslag aan moet voldoen, lees je in “Bijlage 2”.**

Beoordelaar(s) : **PB en OB**

Deadline : **Woensdag 30 november 2022**

B1-K1 Opdracht **K1.07**: Controleren

B1-K1 Opdracht **K1.08**: Beveiligen

B1-K1 Opdracht **K1.09**: Vergelijken



Verslag:

- Controleer of een device volgens de bedrijfsstandaard is geïnstalleerd
- Controleer de naleving van het beveiligingsbeleid van het leerbedrijf
- Vergelijk de standaard bedrijfssoftware van de medewerkers

Maak een verslag en verwerk daarin onderstaande punten:

- Kies een willekeurig device in het leerbedrijf en controleer of deze volgens de bedrijfsstandaard is geïnstalleerd.
- Wat kun je vertellen op het gebied van beveiligingssoftware?
 - Is deze aanwezig op het device?
 - Heeft het bedrijf procedures op het gebied van beveiligingssoftware vastgelegd?
- Vergelijk de standaard bedrijfssoftware van twee medewerkers (indien mogelijk).
 - Zijn deze volgens de bedrijfsstandaard geïnstalleerd of zijn er verschillen?

💡 **Waar een verslag aan moet voldoen, lees je in “Bijlage 2”.**

Beoordelaar(s) : **PB en OB**

Deadline : **Woensdag 30 november 2022**

B1-K1 Opdracht **K1.10**: Registreren

Documentatiesysteem Leerbedrijf:



- Leg vast in het documentatiesysteem van het leerbedrijf hoe een device gebouwd wordt
- Leg vast in het documentatiesysteem van het leerbedrijf hoe software geïnstalleerd wordt

Leg in het documentatiesysteem van het leerbedrijf de volgende zaken vast:

- Hoe wordt een device gebouwd?
- Hoe wordt software geïnstalleerd?

Gebruik voor deze opdracht een lay-out van het bedrijf (bedrijfslogo, kleuren in huisstijl etc.)
Je PB zal de plek aanwijzen waar je deze twee documenten kunt opslaan.

Beoordelaar(s) : **PB en/of OB**

Deadline : **Woensdag 30 november 2022**

B1-K1 Opdracht **K1.11**: Backup & recovery



Praktijkopdracht:

Maak zowel een back-up van een device als een recovery op een device.

Voor deze praktijkopdracht dien je onderstaande opdrachten uit te voeren:

- Maak een gedeeltelijk of volledige back-up van een device.
- Laat de back-up zien aan je PB.
- Voer een recovery uit van de zojuist gemaakte back-up.
- Laat de recovery zien aan je PB.

Beoordelaar(s) : **PB**

Deadline : **Woensdag 30 november 2022**

B1-K1 Opdracht **K1.12**: Bekabelen



Praktijkopdracht:

Maak een netwerkkabel en/of aansluiting op een patchpanel.

Voor deze praktijkopdracht kun je kiezen uit één van de onderstaande mogelijkheden (afhankelijk van wat er mogelijk is binnen het leerbedrijf):

- Maak een Straight Cable volgens de standaard (T-568B).
- Monteer een UTP-kabel op een patchpaneel (punchdown) volgens de standaard (T-568B).
- Monteer een UTP-kabel op een wandcontactdoos (punchdown) volgens de standaard (T-568B).



Indien alle bovenstaande mogelijkheden niet uitvoerbaar zijn binnen het leerbedrijf, dan dient de student twee van de drie mogelijkheden op school uit te voeren.

Beoordelaar(s) : **PB**

Deadline : **Vrijdag 23 december 2022**

B1-K1 Opdracht **K1.13**: Visualiseren

B1-K1 Opdracht **K1.14**: Vergelijken



Verslag:

- Maak een netwerktekening van je afdeling of bedrijfslocatie.
- Vergelijk een eerder gemaakte tekening met de huidige situatie.

Maak een verslag met daarin de huidige netwerksituatie in het leerbedrijf (je kunt hiervoor gebruik maken van Cisco Packet Tracer):

- Maak een netwerktekening van de situatie op jouw afdeling of van de gehele bedrijfslocatie.
- Zorg ervoor dat de verbindingen overeenkomen.
- Vermeld duidelijk bij elk apparaat de volgende tekstvelden:
 - Naam van het apparaat
 - DHCP on/off
 - IP-adres
 - Subnetmask
- Maak een screenshot van de uiteindelijke netwerktekening en verwerk dit in het verslag.
- Vergelijk, indien aanwezig, een eerder gemaakte netwerktekening met de huidige situatie.
 - Zijn er verschillen?



De PB kan je verplichten om fictieve informatie te gebruiken (i.v.m. privacy). Vermeld dan in je verslag dat het om fictieve data gaat.



Waar een verslag aan moet voldoen, lees je in “Bijlage 2”.

Beoordelaar(s) : **PB en OB**

Deadline : **Vrijdag 23 december 2022**

B1-K2 Opdracht **K2.01**: SLA



Verslag:

- Maakt het leerbedrijf gebruik van een SLA (Service Level Agreement)?

Controleer of het leerbedrijf gebruik maakt van een SLA.

- Maak een verslag met daarin de belangrijkste onderdelen van de SLA.

💡 **Waar een verslag aan moet voldoen, lees je in “Bijlage 2”.**

Beoordelaar(s) : **OB**

Deadline : **Vrijdag 27 januari 2023**

B1-K2 Opdracht **K2.02**: Registratiesysteem



Verslag:

- Welk systeem gebruikt het leerbedrijf om meldingen te registreren?
- Waarom heeft het leerbedrijf voor dit systeem gekozen?

Maak een verslag en verwerk daarin de onderstaande vragen/opdrachten:

- Welk systeem gebruikt het leerbedrijf om meldingen te registreren?
- Waarom heeft het leerbedrijf voor dit systeem gekozen?
- Geef nog twee voorbeelden van andere registratiesystemen.

💡 **Waar een verslag aan moet voldoen, lees je in “Bijlage 2”.**

Beoordelaar(s) : **OB**

Deadline : **Vrijdag 27 januari 2023**

B1-K2 Opdracht **K2.03**: Prioriteren

B1-K2 Opdracht **K2.04**: Filteren



Verslag:

- Onderzoek welke meldingen de hoogste prioriteit hebben en waarom.
- Zoek uit welke meldingen je zelf mag oplossen en welke niet.

Maak een verslag en verwerk daarin de onderstaande vragen:

- Welke meldingen hebben de hoogste prioriteit en waarom?
- Welke meldingen mag je zelf oplossen en welke niet?
- Wat moet je doen als je een melding niet zelf mag oplossen?

💡 **Waar een verslag aan moet voldoen, lees je in “Bijlage 2”.**

Beoordelaar(s) : **OB**

Deadline : **Vrijdag 27 januari 2023**

B1-K2 Opdracht **K2.05**: Klantcontact



Verslag:

- Beschrijf het contact met een klant.

Maak een verslag en verwerk daarin de onderstaande vragen/opdrachten:

- Wat was het verzoek van de klant?
- Beschrijf het verloop van het gesprek of de e-mailcorrespondentie.
- Beschrijf hoe je dit verzoek hebt afgerond.
- Herhaal de drie bovenstaande punten nogmaals voor een verzoek van een andere klant.

 **Waar een verslag aan moet voldoen, lees je in “Bijlage 2”.**

Beoordelaar(s) : **OB**

Deadline : **Vrijdag 27 januari 2023**

B1-K2 Opdracht **K2.06**: Afwijzen

B1-K2 Opdracht **K2.07**: Oplossen

B1-K2 Opdracht **K2.08**: Escaleren



Verslag:

- Beschrijf een melding die je moest afwijzen en waarom.
- Beschrijf een melding die je hebt opgelost.
- Geef een voorbeeld van een melding die je hebt geëscaleerd en het vervolg.

Maak een verslag en verwerk daarin de onderstaande vragen/opdrachten:

- Geef een voorbeeld van een melding die je hebt **afgewezen**.
- Waarom moest je deze melding afwijzen?
- Geef een voorbeeld van een melding die je zelf hebt **opgelost**.
- Hoe kwam deze melding binnen en wat heb je gedaan om het op te lossen?
- Geef een voorbeeld van een melding die je hebt **geëscaleerd**.
- Wat is er vervolgens met deze geëscaleerde melding gebeurd?

💡 **Waar een verslag aan moet voldoen, lees je in “Bijlage 2”.**

Beoordelaar(s) : **OB**

Deadline : **Vrijdag 24 februari 2023**

B1-K2 Opdracht **K2.09**: Standaardoplossingen

B1-K2 Opdracht **K2.10**: FAQ



Verslag:

- Zoek uit voor welke meldingen er standaardoplossingen voorhanden zijn
- Zoek uit wat de drie meest voorkomende meldingen zijn

Maak een verslag en verwerk daarin de onderstaande vragen/opdrachten:

- Zoek uit voor welke meldingen er **standaardoplossingen** voorhanden zijn
- Neem deze standaardoplossingen op in je verslag
- Verwerk een **FAQ** in je verslag:
 - Wat zijn de drie meest voorkomende meldingen?
 - Beschrijf elke melding inclusief de bijbehorende oplossing

💡 Waar een verslag aan moet voldoen, lees je in “Bijlage 2”.

Beoordelaar(s) : **OB**

Deadline : **Vrijdag 24 februari 2023**

Beoordeling en contactmomenten tijdens de BPV

Tijdens je BPV-periode heeft jouw OB minimaal drie keer contact met jou en jouw PB, (inclusief de tussen- en eindbeoordeling). Dit kan een bezoek of een afspraak via Teams zijn. OB zal hiervoor een afspraak maken met jou en de PB.

Contactmoment 1: De kennismaking en vaststelling van de kerntaakopdrachten (B1-K1/B1-K2)

Dit bezoekmoment zal binnen 4 weken na aanvang van jouw BPV plaatsvinden. Bespreekpunten tijdens dit bezoek zijn:

- **Hoe verloopt de BPV tot nu toe (inclusief check op uren en logboek)?**
- **Vaststellen van de kerntaakopdrachten (B1-K1 en B1-K2) tussen de OB en de PB.**

Contactmoment 2: De tussenbeoordeling

De tussenbeoordeling zal na ca. 16 weken na aanvang van jouw BPV plaatsvinden. Bespreekpunten tijdens dit bezoek zijn:

- **Hoe verloopt de BPV tot nu toe (inclusief check op uren en logboek)?**
- **De tussenbeoordeling aan de hand van het AWV-formulier (Algemene werknemersvaardigheden). Zie ook de [invulbare](#) variant.**
- **Criteria voor verbeterpunten doornemen (voor opdracht A.03).**
- **Het eindgesprek plannen.**

In EduArte maakt de OB een gespreksverslag aan. Hierin worden de tussenbeoordeling en de criteria voor verbeterpunten geüpload.

Contactmoment 3: De eindbeoordeling

De eindbeoordeling zal omstreeks april 2023 plaatsvinden. Bespreekpunten tijdens dit bezoek zijn:

- **Het door jou gemaakte verslag A.03 “Verbeterpunten”.**
- **De tussenbeoordeling aan de hand van het AWV-formulier (Algemene werknemersvaardigheden). Zie ook de [invulbare](#) variant.**
- **Zijn alle opdrachten ingeleverd en beoordeeld?**
- **Logboek en uren ingevuld door de student en geaccordeerd door de PB.**

In EduArte maakt de OB een gespreksverslag aan. Hierin worden de eindbeoordeling en opdracht A.03 geüpload.

Zodra de eindbeoordeling heeft plaatsgevonden, stuurt de OB een bericht aan het BPV-bureau waarin staat dat de benodigde documenten in Eduarte zijn geüpload in het dossier van de student.

- Bij een *voldoende beoordeling* krijgt de student een BPV-verklaring waarin staat dat hij/zij heeft voldaan aan de BPV-eisen van de opleiding. De BPV-verklaring wordt opgestuurd naar het examenbureau van de locatie waar de student aan gekoppeld is. Het examenbureau zal de BPV-verklaring registreren in de resultatenboom van de student.
- Bij een *onvoldoende beoordeling* zal de OB de vervolgstappen met de student bespreken en vastleggen in EduArte.

Bijlage 1: Checklist BPV-opdrachten (periode: 09-05-2022 t/m 21-04 2023)

Checklist BPV-opdrachten N2 - m.i.v. apr 2022 (versie 1.0)



Onderdeel	Onderwerp	Opdracht/Activiteit	Uitvoerbaar bij het leerbedrijf	NIET Uitvoerbaar bij het leerbedrijf	Product	Datum beoordeling PB/OB	Resultaat OIVG
Algemene opdrachten							
A.01	Leerbedrijf	Beschrijving van het leerbedrijf Organogram van jouw afdeling	V		Verslag		
A.02	Werkafspraken	Begin- en einddatum Aantal te maken uren Huisregels Werkdagen Werktijden Afwijkende werkdagen Vrije dagen en vakanties Werkzaamheden in-/extern Beschrijving van je werkzaamheden	V		Verslag		
A.03	Verbeterpunten	Persoonlijke verbeterpunten a.d.h.v. de tussentijdse beoordeling (wordt besproken tijdens de eindbeoordeling)	V		Verslag	<i>Tijdens de eindbeoordeling</i>	
Beroepsopdrachten							
B1-K1 : Installeert en onderhoudt hardware, software en netwerk- en infrastructuuronderdelen							
B1-K1-W1 : Maakt devices gebruiksklaar							
K1.01	Selecteren & assembleren	Selecteer de juiste onderdelen en assembleer een device			Praktijk		
K1.02	Testen & registreren	Controleer of een geassembleerd device werkt en maak een testrapport			Praktijk + Verslag		
K1.03	Demonteren, repareren of vervangen	Demonteer onderdelen van een device en repareer of vervang deze			Praktijk		
K1.04	Milieu	Beschrijf hoe defecte onderdelen/devices worden afgevoerd en aangeboden voor recycling			Verslag		
B1-K1-W2 : Installeert en onderhoudt software							
K1.05	Installeren	Installeer de standaardsoftware (van het leerbedrijf) op een device			Praktijk + Verslag		
K1.06	Configureren	Configureer de standaardsoftware (van het leerbedrijf) op een device					
K1.07	Controleren	Controleer of een device volgens de bedrijfsstandaard is geïnstalleerd					
K1.08	Beveiligen	Controleer de naleving van het beveiligingsbeleid van het leerbedrijf.			Verslag		
K1.09	Vergelijken	Vergelijk de standaard bedrijfssoftware van de medewerkers					
K1.10	Registreren	Leg vast in het documentatiesysteem van het leerbedrijf hoe een device gebouwd wordt Leg vast in het documentatiesysteem van het leerbedrijf hoe software geïnstalleerd wordt			Documentatiesysteem leerbedrijf		
K1.11	Backup & recovery	Maak zowel een backup van als een recovery op een device			Praktijk		
B1-K1-W3 : Monteert netwerk- en infrastructuuronderdelen							
K1.12	Bekabelen	Maak een netwerkkabel en/of een aansluiting op een patchpanel			Praktijk		
K1.13	Visualiseren	Maak een netwerktekening van je afdeling of bedrijfslocatie					
K1.14	Vergelijken	Vergelijk een eerder gemaakte netwerktekening met de huidige situatie			Verslag		
B1-K2 : Handelt meldingen af							
B1-K2-W1 : Neemt meldingen aan en registreert meldingen							
B1-K2-W2 : Lost meldingen op en escaleert meldingen							
K2.01	SLA	Maakt het leerbedrijf gebruik van een SLA? Zo ja, maak een beschrijving van de belangrijkste onderdelen van de SLA.			Verslag		
K2.02	Registratiesysteem	Welk systeem gebruikt het leerbedrijf om meldingen te registreren? Waarom heeft het leerbedrijf voor dit systeem gekozen?			Verslag		
K2.03	Prioriteren	Onderzoek welke meldingen de hoogste prioriteit hebben en waarom			Verslag		
K2.04	Filteren	Zoek uit welke meldingen je zelf mag oplossen en welke niet					
K2.05	Klantcontact	Beschrijf het contact met een klant (verzoek van de klant, verloop van het gesprek/e-mail, afronding)			Verslag		
K2.06	Afwijzen	Beschrijf een melding die je moest afwijzen en waarom					
K2.07	Oplossen	Beschrijf een melding die je hebt opgelost (hoe kwam de melding binnen en wat heb je gedaan om het op te lossen).			Verslag		
K2.08	Escaleren	Beschrijf een melding die je hebt geëscaleerd Beschrijf wat er vervolgens met deze geëscaleerde melding gebeurt					
K2.09	Standaardoplossingen	Zoek uit voor welke meldingen er standaardoplossingen voorhanden zijn			Verslag		
K2.10	FAQ	Zoek uit wat de drie meest voorkomende meldingen zijn (beschrijf deze inclusief de oplossingen)					

Bijlage 2: De verzorging van jouw verslagen

Jouw verslagen en uitgewerkte opdrachten moeten er natuurlijk ook aantrekkelijk uitzien. Mensen moeten het graag willen lezen. Om jouw verslag er goed uit te laten zien, moet je op een aantal dingen letten, zoals lay-out, taal, opbouw en bronvermelding.

Privacy

Om de privacy van het leerbedrijf te waarborgen kan een PB bepalen dat er in het verslag wordt gekozen voor (gedeeltelijk) fictieve inhoud. Overleg dit met je PB en vermeld in het verslag dat dit van toepassing is.

Lay-out

- Passende titel.
- Voettekst met jouw naam, opdrachtnummer (onderdeel), onderwerp, paginanummer, totaal aantal pagina's (bijv. "pag. 2/5").
- Verzorgde, representatieve lay-out, in de huisstijl van het leerbedrijf (denk aan het logo).
- Minimaal twee passende plaatjes, bijv. eigen foto's, een PrtScr of een schema. Gebruik geen plaatjes van internet.

Taalkundig

- Eigen woorden, geen knippen en plakken(!) Schrijven in eigen woorden bewijst je vaardigheid in Nederlands en Engels.
- Geen taalfouten. Tip 1: gebruik de spellingscontrole. Tip 2: print het document, wacht tien minuten en lees het goed door, dan zie je de meeste fouten zelf al.
- Tekstindeling in paragrafen (met kopje) en alinea's (zorg dus voor witregels wanneer je ingaat op een nieuw onderwerp).
- Bronvermelding bij teksten toevoegen.

Opbouw verslag


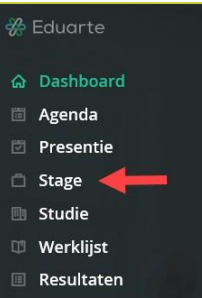


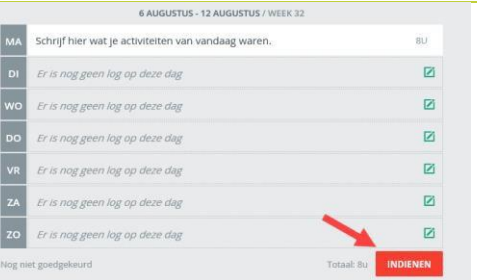
- Logische opbouw: begin, middenstuk en eind.
- Verschil tussen hoofd- en bijzaken.
- Het onderwerp moet voldoende zijn uitgewerkt. (Dus niet te kort uitgewerkt, te simpel, nietdiep genoeg nagedacht en heel veel overbodige details zonder samenhang).
- De tekst moet de lezer informeren over je eigen activiteiten: wat is jouw rol bij het onderwerp?
- Noem getallen: aantal uren, aantal stuks per klus, aantal stuks per tijdseenheid etc. Een getal zegt iets hoe intensief je hebt geoefend, bijv. "per ochtend heb ik gemiddeld 5 calls afgehandeld".
- Bij de opdrachten kunnen soms voorbeelden staan. Deze moet je niet letterlijk volgen.

Bronvermelding

Iedere keer wanneer je informatie van een bepaalde bron gebruikt, moet je hiernaar verwijzen volgens de APA-normen. Dit kan heel handig in Word. Bekijk dit filmpje waarin wordt uitgelegd hoe je bronnen volgens de APA-normen moet toevoegen: <https://www.youtube.com/watch?v=8ThU7rsoRI8>. Wat er van je verwacht wordt met de APA is minimaal:

- Verkorte bronvermelding in de tekst (zie video)
- Overzicht bronnen (zie video)
- Beschrijving bij elke afbeelding, figuur of grafiek

Bijlage 3: Eduarte klikinstructie voor studenten

1	Ga naar www.techniekcollegerotterdam.nl	
2	Login met studentnummer@student.zadkine.nl	
3	Ga naar de Eduarte studentenomgeving (niet het studentenportaal):	 <p>EduArte Studentenomgeving (persoonlijke studievoortgang)</p> <p>LEES VERDER</p>
4	Klik in het Eduarte portaal op stage:	
5	Klik op het stagebedrijf waarvoor je de uren wilt registreren.	
6	Klik op het groene icoon van de dag waarvoor je jouw uren wilt registreren:	
7	Schrijf je "log" en registreer het aantal uur dat je aanwezig bent geweest. Klik daarna op opslaan:	 <p>Log schrijven - ma 6 augustus 2018</p> <p><input type="checkbox"/> Schrijf hier wat je activiteiten van vandaag waren.</p> <p>AANWEZIG AFWEZIG BEIDE</p> <p>8 uur 0 minuten aanwezig</p> <p>HOE GING HET VANDAAG?</p> <p>😊 😐 😞 😡</p> <p>ANNULEREN OPSLAAN</p>
8.	Je ziet vervolgens dat je log en je urengeregistreerd zijn:	
9.	Als alle dagen ingevoerd zijn, klik je op indienen. Je praktijkbegeleider of Onderwijsbegeleider kan nu jouw uren accorderen. Voor jou is hier straks ook zichtbaar wie geaccordeerd heeft en op welke datum dit is gebeurd.	

Bijlage 4: Informatie over de opleiding

Het beroepsprofiel Medewerker ICT Support

Als medewerker ICT installeer en onderhoud je systemen. Je past ze aan en haalt ze uit elkaar. Ook installeer en onderhoud je hard- en software, besturingssystemen en standaard applicaties. Verder leg je bekabeling en bedrading aan. Je ondersteunt medewerkers bij het oplossen van ICT-problemen. Om dit beroepsprofiel volledig te halen is het wel afhankelijk bij welk BPV-bedrijf je terecht komt. Gezamenlijk met het BPV-bedrijf zullen we streven naar een BPV-plek waar je alle opdrachten kan uitvoeren. Suggestie: Om dit beroepsprofiel volledig te halen, is het belangrijk dat je in een BPV-bedrijf terecht komt waarin je alle opdrachten kunt uitvoeren.

Als medewerker ICT support krijg je te maken met klanten en opdrachtgevers. Het is belangrijk dat je nieuwsgierig bent en dat je graag problemen onderzoekt om vervolgens een oplossing te vinden. Je werkt zelfstandig en je komt vlot in actie tegenover de opdrachtgever of klant. Verder ben je nauwkeurig en precies, ben je creatief, klantgericht en neem je initiatief. Je voert alle werkzaamheden in opdracht uit en houdt je strikt aan de geldende regels, instructies en procedures. Wanneer iets afwijkt van de opdracht, overleg je direct met jouw leidinggevende.

Vaardigheden en vakkennis van de student bij afronding van de BPV

Vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar...

- kan eigen werkzaamheden goed controleren voordat deze gereed gemeld worden.
- kan uitgevoerde werkzaamheden vastleggen op een werkbon of in een registratiesysteem (variërend van Excel tot TopDesk).
- kan een eenvoudige handleiding (en technische tekening/instructie) volgen.
- is zich bewust van zijn rol binnen de organisatie; kent zijn taken en verantwoordelijkheden in de organisatie. Weet welke procedures en afspraken relevant zijn bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden.
- kan tijdig escaleren als een standaard oplossing niet past of werkt.
- kan de juiste procedures exact uitvoeren tijdens de werkzaamheden.
- kan zakelijk en duidelijk communiceren in het Nederlands en in het Engels. (Face to face, via telefoon, via mail en via chat).
- kan eigen werkzaamheden plannen (dagplanning).

Vakkennis

De beginnend beroepsbeoefenaar...

- heeft kennis van beroepsethiek. Dit houdt in dat je
 - kennis hebt van persoonlijk/gevoelige informatie en weet hoe je hiermee moet omgaan
 - werkt met legale software
 - zorgt voor waarheidsgetrouwe vastlegging
 - goed omgaat met gemaakte fouten
- weet dat security overal een rol speelt. Daarom is kennis nodig van bedreigingen, veilig werken, beschermingsmaatregelen, geldende wet- en regelgeving en binnen een organisatie geldende afspraken.

- weet aan welke regels hij zich moet houden als het gaat om veiligheid/security (afspraken met betrekking tot wachtwoorden, gebruik gegevensdragers en verstrekken van informatie).

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

- B1-K1-W1 Maakt devices gebruiksklaar
- B1-K1-W2 Installeert en onderhoudt software
- B1-K1-W3 Monteert netwerk- en infrastructuuronderdelen

Algemeen

De ICT supportmedewerker krijgt te maken met een breed scala aan devices, software en netwerk- en infrastructuuronderdelen, zoals: pc's, laptops, smartphones, tablets, smart tv, Raspberry Pi, domotica, NAS, etc. De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt over onderstaande vaardigheden.

Vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar...

- kan instellingen aanpassen aan de wensen van de klant.
- kan fabrieksinstellingen herstellen.
- kan data en instellingen overzetten tussen systemen.
- kan back-ups instellen en testen.
- kan apparaten koppelen (via netwerk, fysiek, draadloos en via specifieke IOT/domotica omgeving).
- kan eenvoudige netwerkkapparatuur instellen met behulp GUI (DHCP, wifi-instellingen, DNS, wachtwoorden en rechten).
- kan gebruik maken van verschillende besturingssystemen (Windows, LINUX, Android, MAC-OS en IOS) voor het uitvoeren van zijn werkzaamheden, het ondersteunen van eindgebruikers en het doen van eenvoudige systeeminstellingen.
- kan bekabeling netjes aanleggen (basiskennis utp, glas, coax, eenvoudig testen/meten, monteren van goten, nieuw aanleggen en bestaand uitbreiden) gebruikmakend van de juiste hulpmiddelen.
- kan trouble-shooten aan de hand van een instructie en gebruikmakend van eenvoudige tools.
- kan gebruik maken van Officeprogramma's op gebruikersniveau voor het uitvoeren van eigen werkzaamheden, ondersteunen van eindgebruikers en het doen van gebruikersinstellingen.
- kan eenvoudige cloudtoepassingen instellen (dropbox, onedrive, mail client, remote support/control/management).
- kan eenvoudige beveiligingssoftware installeren (malware scanner, firewall).
- kan eenvoudige assemblage- en reparatiewerkzaamheden uitvoeren (refurbishen van devices, vervangen van defecte onderdelen en samenstellen van devices uit standaardonderdelen).

Vakkennis

Om bovenstaande vaardigheden goed te kunnen uitvoeren beschikt de beginnend beroepsbeoefenaar minimaal over onderstaande vakkennis:

- heeft basiskennis van elektrotechniek: weet wat stroom, spanning en vermogen is. Is in staat eenvoudige berekeningen uit voeren (totaal aangesloten vermogen, maximale stroomsterkte, en kiezen juiste voeding).
- weet op toepassingsniveau wat er gebeurt op de lagen 1, 2, 3 en 7 van het OSI-model om zo te kunnen bepalen of een probleem zich bevindt in de fysieke verbinding, netwerkaart, protocolinstellingen of applicatie.
- weet hoe netwerken in de basis zijn opgebouwd en hoe apparaten gekoppeld worden (routers, switches, modems, access points en repeaters).
- kent globaal de werking van infrastructuurdevices (switches, routers en servers).
- kent de functie van de onderdelen waaruit een device is opgebouwd (geheugen, opslag, voeding, processor, netwerkaansluiting en I/O aansluitingen).

B1-K2: Handelt meldingen af.

- B1-K2-W1: Neemt meldingen aan en registreert meldingen
- B1-K2-W2: Lost meldingen op en escaleert meldingen

Algemeen

De ICT supportmedewerker ondersteunt eindgebruikers aan de hand van standaard procedures. Hij maakt hierbij gebruik van standaardoplossingen uit een FAQ-lijst of ander kennissysteem. Hij escaleert meldingen op basis van procedures. De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt over onderstaande vaardigheden.

Vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar...

- kan de basisinformatie van een melding registreren (samenvatting reden, impact, routing, gebruiker, contactinformatie, betrokken configuratie, etc).
- zorgt ervoor dat alle informatie volledig is geregistreerd.
- zorgt ervoor dat geregistreerde meldingen voor anderen te begrijpen zijn.
- kan de gebruiker vertellen wat de vervolgstappen zijn en geeft de standaard doorlooptijden aan.
- kan een melding afhandelen als dit mogelijk is met een standaard oplossing.
- kan registreren zowel digitaal als op papier registreren, variërend van Excel tot TopDesk.
- kan afspraken uit SLA's toepassen als deze zijn vertaald in procedures of eenvoudige stroomschema's.
- kan omgaan met kritische gebruikers en druk vanuit gebruikers.
- heeft discipline in het volgen van de standaard procedures.
- kan een korte eenvoudige instructie maken voor een gebruiker (eenvoudige schriftelijke uitleg in een e-mail).
- past het LSD principe toe.

Vakkennis

Om bovenstaande vaardigheden goed te kunnen uitvoeren beschikt de beginnend beroepsbeoefenaar minimaal over onderstaande vakkennis:

- heeft kennis van de basistermen van servicemanagement.
- weet wat de rol van de servicedesk medewerker is.
- weet globaal wat anderen (specialisten) op de servicedesk doen.