

**1. TITEL VAN HET CERTIFICAAT (NL)****Diploma Beroepsonderwijs**
Kwalificatie: ICT-beheerder servicedesk

In de oorspronkelijke taal

2. VERTAALDE TITEL VAN HET CERTIFICAAT (EN)**Certificate Senior Secondary Vocational Education**
Qualification: ICT service desk manager

Deze vertaling heeft geen wettelijke status

3. BESCHRIJVING VAARDIGHEDEN EN COMPETENTIES

De belangrijkste taken van een ICT-beheerder servicedesk zijn:

Kerntaak 1: Ontwikkeling van informatiesystemen

- 1.1 Vaststellen van een informatiebehoefte
- 1.2 Opleveren van een ontwerp van een informatiesysteem
- 1.3 Opstellen van een plan van aanpak
- 1.4 Realiseren van een testomgeving

Kerntaak 2: Implementeren van informatiesystemen

- 2.1 Opstellen van een implementatieplan
- 2.2 Uitvoeren van een implementatieplan
- 2.3 Ondersteuning bieden bij acceptatietests
- 2.4 Evalueren van een implementatie

Kerntaak 3: Beheren van informatiesystemen

- 3.1 Voorkomen van (ver)storingen
- 3.2 Lokaliseren en verhelpen van (ver) storingen
- 3.3 Behandelen en afmelden van incidentmeldingen
- 3.4 Opstellen en bewaken van procedures

Kerntaak 4: Organiseren van een servicedesk

- 4.1 Bedrijfsklaar maken van een servicedesk
- 4.2 Aansturen van een servicedesk
- 4.3 Opstellen van gebruikersinstructies

4. REEKS BEROEPEN TOEGANKELIJK VOOR DE HOUDER VAN HET CERTIFICAAT

De ICT-beheerder servicedesk is werkzaam bij ICT-dienstverlenende bedrijven of op de ICT-afdeling van andere bedrijven.

*** Toelichting**

Dit document dient om aanvullende informatie over het specifieke certificaat te verschaffen en bezit op zichzelf geen enkele wettelijke status. Het is gebaseerd op resolutie 93/C 49/01 van de Raad van 3 december 1992 over de transparantie van kwalificaties, op de resolutie 96/C 224/04 van de Raad van 15 juli 1996 over de transparantie van beroepsopleidingcertificaten en op de aanbeveling 2001/613/EC van het Europese Parlement en de Raad van 10 juli 2001 inzake mobiliteit binnen de Gemeenschap van studenten, personen in opleiding, vrijwilligers, leerkrachten en opleiders.

Meer informatie op: <http://www.europass.cedefop.europa.eu/>

© Europese Gemeenschappen 2002 - Versie 2010

5. OFFICIËLE GRONDSLAG VAN HET DOCUMENT

<p>Naam en rechtspositie van de opleidingsinstelling die het certificaat toekent Het certificaat dat na het afronden van de opleiding is afgegeven is ondertekend door de examencommissie van de onderwijsinstelling waar de opleiding gevolgd is.</p>	<p>Naam en rechtspositie van de nationale/regionale instantie die de accreditatie/erkenning van het certificaat verzorgt Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap</p>																				
<p>Niveau van het diploma (nationaal of internationaal) Kwalificatieniveau 4 van de Nederlandse kwalificatiestructuur BVE Kenmerken: beroepsafhankelijke vaardigheden, zoals tactisch en strategisch handelen. De beroepsbeoefenaar draagt eigen verantwoordelijkheid, waarbij het niet gaat om verantwoordelijkheid in uitvoerende zin, zoals bij controle en begeleiding, maar meer om formele, organisatorische verantwoordelijkheid. Verder behoort het bedenken van nieuwe procedures tot het takenpakket. NLQF-niveau 4 - EQF-niveau 4 - ISCED 3A</p>	<p>Beoordelingsscore / minimumvereisten</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 5%;">10</td><td>uitmuntend</td></tr> <tr><td>9</td><td>zeer goed</td></tr> <tr><td>8</td><td>goed</td></tr> <tr><td>7</td><td>ruim voldoende</td></tr> <tr><td>6</td><td>voldoende</td></tr> <tr><td>5</td><td>bijna voldoende</td></tr> <tr><td>4</td><td>onvoldoende</td></tr> <tr><td>3</td><td>zeer onvoldoende</td></tr> <tr><td>2</td><td>slecht</td></tr> <tr><td>1</td><td>zeer slecht</td></tr> </table>	10	uitmuntend	9	zeer goed	8	goed	7	ruim voldoende	6	voldoende	5	bijna voldoende	4	onvoldoende	3	zeer onvoldoende	2	slecht	1	zeer slecht
10	uitmuntend																				
9	zeer goed																				
8	goed																				
7	ruim voldoende																				
6	voldoende																				
5	bijna voldoende																				
4	onvoldoende																				
3	zeer onvoldoende																				
2	slecht																				
1	zeer slecht																				
<p>Toegang tot vervolgoedingen/beroepen Een functionaris binnen de beroepsgroep ICT-beheer kan op de arbeidsmarkt op basis van werkervaring doorgroeien naar een leidinggevende functie en na bijscholing ook doorgroeien naar een functie op hbo-niveau. Veel functionarissen stromen door naar functies als applicatiebeheerder of hoofd ICT. Qua opleidingsmogelijkheden kan hij doorstromen naar een specialistische functie zoals die van applicatieontwikkelaar of netwerkbeheerder. Binnen het hbo zijn er genoeg mogelijkheden om door te stromen naar een ICT-opleiding: Bedrijfskundige informatica, Informatica, Technische informatica en Informatiedienstverlening- en management.</p>	<p>Internationale overeenkomsten Het beroep ICT-beheerder servicedesk is niet gereguleerd in Nederland. De opleiding tot dit beroep op kwalificatieniveau 4 is echter wel gereguleerd onder de Europese richtlijn 2005/36/EG, gewijzigd met Richtlijn 2013/55/EU. De gereguleerde opleidingen bieden toegang tot gereguleerde beroepen op het niveau van een diploma volgens artikel 11 van deze richtlijn.</p>																				
<p>Juridische grondslag Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB), code centraal register beroepsopleidingen (crebo): 90222 De opleiding voor deze kwalificatie wordt vanaf 1 augustus 2005 aangeboden.</p>																					

6. ERKENDE LEERWEGEN OM HET CERTIFICAAT TE VERKRIJGEN

<p>Het middelbaar beroepsonderwijs kent twee leerwegen: de beroepsopleidende leerweg (bol) en de beroepsbegeleidende leerweg (bbl). Bij de beroepsopleidende leerweg bestaat het onderwijs voor het grootste deel uit theorie op school. De omvang van het praktijkgedeelte (beroepspraktijkvorming) ligt tussen de 20% en 60%. Bij de beroepsbegeleidende leerweg is de omvang van de beroepspraktijkvorming meer dan 60%. De deelnemer werkt vier dagen per week in een leerbedrijf en gaat voor de theorievakken nog een dag per week naar school. In principe is het mogelijk om beide leerwegen te volgen, maar het is afhankelijk van de onderwijsinstelling welke leerweg wordt aangeboden.</p>	
<p>Gemiddelde duur van het onderwijs/de opleiding die tot het certificaat heeft geleid</p>	<p>4 jaar (6400 studiebelastingsuren) (afhankelijk van de vooropleiding)</p>
<p>Toelatingseisen Het diploma voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (vmbo) kaderberoepsgerichte leerweg, gemengde leerweg of theoretische leerweg, of een opleiding op vergelijkbaar niveau.</p>	

7. AANVULLENDE INFORMATIE

Het middelbaar beroepsonderwijs in Nederland is gebaseerd op kwalificatiedossiers, die een of meer kwalificaties

7. AANVULLENDE INFORMATIE

bevatten. De in deel 3 en 4 opgenomen informatie komt rechtstreeks uit het door het kenniscentrum opgestelde kwalificatiedossier. Het volledige kwalificatiedossier staat op www.kwalificatiesmbo.nl

Aanvullende informatie, waaronder een beschrijving van het nationale systeem voor kwalificaties, is te verkrijgen bij het National Reference Point (NRP) voor beroepskwalificaties voor Nederland: www.nlgrp.nl

SBB is door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap aangewezen als NRP.