

1. Titel van het certificaat (NL)

Ervaringsbewijs: ICT-ondersteuner (m/v)

In de oorspronkelijke taal

2. Vertaalde titel van het certificaat

Certificate of professional competence: ICT assistant (m/f) (EN)

Titre de compétence professionnelle: support aux utilisateurs en informatiques (h/f) (FR)

Deze vertaling heeft geen wettelijke status.

3. Beschrijving van verworven competenties

De standaard werd ontwikkeld en goedgekeurd door de sectorale sociale partners.

Een houder van het ervaringsbewijs kan:

ICT noden en problemen analyseren:

- stelt gerichte vragen aan de gebruiker om een diagnose te kunnen stellen van het probleem of de nood;
- raadpleegt bronnen (handleiding, internet, ...) bij het analyseren van een probleem of nood;
- beslist op basis van gemaakte afspraken of hij zelf een oplossing kan en/of mag voorzien;
- communiceert de diagnose in ICT terminologie naar de bevoegde instantie indien hij zelf geen oplossing kan en/of mag voorzien;
- detecteert veel voorkomende problemen en neemt initiatief in het voorzien van een structurele oplossing.

gebruikers ondersteunen:

- vertaalt technische boodschappen in voor gebruikers begrijpbare taal;
- informeert de gebruikers bij de introductie van nieuwe of gewijzigde toepassingen en infrastructuur;
- begeleidt waar nodig de gebruikers bij de introductie van nieuwe of gewijzigde toepassingen en infrastructuur;
- ondersteunt de medewerkers bij vragen over het gebruik van standaard kantoorapplicaties en infrastructuur;
- houdt zich aan de geldende afspraken bij het oplossen van ICT problemen;
- geeft feedback aan de gebruikers over vastgestelde problemen.

gebruikersinfrastructuur voorzien en onderhouden:

- stelt gebruikersapparatuur op en sluit deze aan op basis van het gebruikersprofiel;
- controleert printer- en netwerk instellingen in vergelijking met doorgegeven profiel;
- controleert of de voorgeïnstalleerde software en applicaties naar behoren werken;
- installeert gebruikersinfrastructuur die niet standaard geïnstalleerd is op basis van een handleiding;
- kent klein informaticamateriaal toe op basis van de geldende afspraken;
- voert concrete instructies van de ICT afdeling of externe leveranciers uit bij het actueel houden van de gebruikersinfrastructuur.

administratie verzorgen:

- controleert of de serienummers en licenties van de geïnstalleerde gebruikersinfrastructuur overeenkomen met de inventaris en corrigeert indien nodig;
- beheert de voorraad van klein informaticamateriaal op basis van de geldende afspraken;
- geeft aanvragen en bestellingen op een gestructureerde manier door;
- volgt aanvragen en bestellingen administratief op;
- controleert of de leveringen conform de bestelling zijn.

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 de resolutie 93/C 49/01 van de Raad van 3 december 1992 over de doorzichtigheid van kwalificaties, op de resolutie 96/C 224/04 van de Raad van 15 juli 1996 over de doorzichtigheid van beroepsopleidingscertificaten en op de aanbeveling 2001/613/EG van het Europees Parlement en de Raad van 10 juli 2001 inzake de mobiliteit binnen de Gemeenschap van studenten, personen in opleiding, vrijwilligers, leerkrachten en opleiders.

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

© Europese Gemeenschappen 2002

4. Reeks sectoren en beroepen relevant voor de houder van het certificaat

De houder van het ervaringsbewijs kan werken als ICT-ondersteuner.

5. Officiële grondslag van het certificaat

Naam en rechtspositie van de erkende instelling die het certificaat toekent <i>Testcentrum erkend door de Vlaamse overheid</i>	Naam en rechtspositie van de regionale instantie die de accreditatie/erkenning van het certificaat verzorgt Vlaams Ministerie voor Werk en Sociale Economie <i>Koning Albert II laan 35 bus 21 1030 Brussel</i>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Niveau van het certificaat (nationaal of internationaal) <i>Vlaams niveau EVC (Erkenning van Verworven Competenties)</i>	Beoordelingsscore / minimumvereisten <i>Alle competenties zoals beschreven in punt 3 moeten worden bewezen.</i>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Internationale of Europese reglementering

Juridische grondslag

- *Besluit van de Vlaamse Regering van 23 september 2005 tot uitvoering van het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid (= ervaringsbewijs)*
- *Ministerieel besluit van 5 oktober 2010 tot bepaling van de standaard voor de titel van ICT-ondersteuner (= ervaringsbewijs)*

6. Erkend traject waardoor het certificaat verkregen is

Beschrijving gevolgde trajecten	Percentage van het totale programma (%)	Duur (uren/weken/maanden/jaren)
Assessment van verworven competenties (EVC)	100	Max. 4 uur
Totale duur van het assessment dat tot het certificaat heeft geleid		Max. 4 uur

Aanvullende informatie

Het assessment werd ontwikkeld volgens de standaard ICT-ondersteuner, zoals opgesteld en goedgekeurd door werknemersvertegenwoordigers en werkgeversvertegenwoordigers uit de sector. Het assessment bestaat uit een criteriumgericht interview en een directe observatie van het proces in een beroepsrelevante context. De eigenlijke afname van een assessment gebeurt door 2 beoordelaars volgens de standaard ICT-ondersteuner.

Meer informatie beschikbaar op:

www.ervaringsbewijs.be

Vlaams overzicht van Europass-Certificaatsupplementen

Hier kun je de Vlaamse Europass-Certificaatsupplement downloaden in verschillende talen en vind je een beschrijving van het nationale en regionale systeem voor kwalificaties:

www.europass-vlaanderen.be/cs