



## Medewerker Service Desk

### In het kort

Leerweg / Niveau

**Volwassenenonderwijs / Niveau  
4**

Duur

**0,5-1 jaar**

Locatie

**Nieuwegein  
Harmonielaan 1**

Crebonummer en naam

**C0088 Ondersteunen gebruikers  
IT systems and devices**

Startdatum

**September 2024**

Kosten

**€ 2.950,-**

Lestijden

**09.00 – 16.00 uur**

## Bootcamp Medewerker Service Desk

Wil je als zij-instromer de overstap maken naar een klantgericht beroep in de IT? En wil je binnen 6 maanden aan de slag? Dan is het Bootcamp Medewerker Service Desk interessant voor jou.

Dit bootcamp leidt je in 18 weken op voor de functie van medewerker service desk. Ook als je nog geen ervaring hebt in de IT. Je leert hoe je collega's en klanten (technische) ondersteuning biedt bij het gebruik van devices zoals laptops, pc's en andere IT-apparatuur. Ook leer je hoe je ervoor zorgt dat apparaten goed werken en hoe je eventuele storingen oplost. Klantvriendelijkheid, klantgerichtheid en flexibiliteit zijn daarbij essentieel.

## Inhoud opleiding Medewerker Service Desk

Tijdens het bootcamp leer je over het installeren, configureren en beheer van devices, zodat je een bijdrage kan leveren aan een constant en optimaal werkende IT-infrastructuur. Je leert hoe je gebruikers van systemen en devices telefonisch, digitaal en fysiek kan ondersteunen. Het is hierbij belangrijk dat je oplossingsgericht denkt en gebruikers bijvoorbeeld instructies kan geven.

### Leerdoelen

- Je hebt kennis van de gebruikte richtlijnen op het gebied van beheer van IT zoals Information Technology Infrastructure Library (ITIL), Business Information Services Library (BiSL) en Application Services Library (ASL).
- Je hebt kennis van ict-hardware, software, gebruikersdevices, fysieke en logische verbindingen.
- Je ondersteunt gebruikers bij het werken met gangbare besturingssystemen en applicaties.
- Je communiceert klantgericht en klantvriendelijk.

## Hoe ziet het Bootcamp Medewerker Service Desk eruit?

Tijdens het bootcamp ga je aan de slag met theorie en praktijkopdrachten. Je hebt 1 lesdag in de week en daarnaast besteed je 3 tot 6 uur per week aan zelfstudie. Ook loop je minimaal 18 dagen stage bij een erkend leerbedrijf.

Je sluit het bootcamp af met een examen. Voordat je aan het examen begint, moet je alle opdrachten met een positief resultaat hebben afgerond.

## Opleidingsduur

Het bootcamp duurt 6 maanden en omvat 18 lesdagen van in totaal 108 klokuren. Je hebt 1 lesdag per week en daarnaast moet je rekening houden met ongeveer 3 tot 6 uur zelfstudie per week. Ook moet je minimaal 18 dagen stage lopen bij een erkend leerbedrijf. Dit kan tijdens of na het bootcamp. Afhankelijk van het startmoment van jouw stage, kan de opleiding dus eventueel langer duren.

### Startdatum

Het bootcamp start in de week van 2 september 2024 bij voldoende aanmeldingen. De exacte startdatum volgt nog.

## Certificaat

Als je het examen met goed gevolg afsluit en voldaan hebt aan de stageverplichting, ontvang je het mbo-certificaat 'C0088 Ondersteunen gebruikers IT systems and devices'.

## Toelatingseisen

- Je beschikt over een:
  - vmbo-diploma kaderberoepsgerichte, gemengde of theoretische leerweg;
  - of een diploma op mbo-niveau 2 of vergelijkbaar;
  - of een overgangsbewijs van havo of vwo 3 naar 4.
- Je hebt voor deze opleiding een stageplek bij een erkend leerbedrijf nodig. Geschikte leerbedrijven vind je op de website Stagemarkt.
- Je beheerst Nederlands op minimaal niveau 2F en kan redelijk Engels lezen.
- Je beschikt over een laptop (of pc) met:
  - Windows 10 of macOS 10.13 of nieuwer (recente updates geïnstalleerd);
  - webcam (ingebouwd of los) en werkende audio, headset of oortjes.

---

Start met aanmelden

## Wil je meer informatie over het Bootcamp Medewerker Service Desk?



Anton van der Lugt  
**Bouw, ICT & Techniek**

06 54 98 58 37  
a.vanderlugt@rocmn.nl

