

Onderwijsproduct Projecten 10 (PT09 - Op de Servicedesk - Deel 1 en 2)

Algemene informatie onderwijsproduct

Beschrijving (docent)

Inhoud

Deze Authentieke Leeractiviteit (ALA) wordt gegeven in de vorm van een project, getiteld PT09 - Op de Servicedesk - Deel 1 en 2. De student doorloopt daarbij de volgende stappen:

- Oriënteren;
- Plannen en voorbereiden
- Uitvoeren
- Opleveren en evalueren

Tijdens het project werkt de student aan de competenties analyseren, beslissen, evalueren, formuleren, initiëren, instrueren, opleveren, organiseren, plannen, presenteren, rapporteren, uitvoeren, voorbereiden.

Uitvoering en begeleiding

De leereenheid kan worden uitgevoerd gedurende één lesperiode van 10 weken. De student wordt begeleid bij het maken van de opdrachten tijdens de leereenheid. De docent is beschikbaar voor het beantwoorden van vragen en helpt de student verder indien zij er alleen niet uitkomt.

Beoordeling

Voor het evalueren van de leereenheid worden de producten van de student beoordeeld. De student dient een portfolio samen te stellen met de volgende producten:

- Doel van de projecttaak (een A4); Bijgewerkt POP-formulier (bijlage 1);
- Een actielijst waarop je de punten uit deze fase afvinkt
- Een afdruk van de bestede uren en bijzonderheden van elk incident; Een FAQ-lijst (al dan niet digitaal);
- Inge vulde beoordelingsformulieren Servicedesk communicatie (bijlage 8);
- Inge vulde functioneringsformulieren docent en student (tussenevaluatie); Bijgewerkt Portfolio;
- Bijgewerkt Portfolio; POP; Bijgewerkt Functioneringsformulier (bijlage 3); Geaccordeerde urenverantwoording; Inge vulde Monitor (bijlage 4);

De leereenheid is met succes afgerond als de student gemiddeld minimaal 5,5 van 10 punten behaalt op de gestelde leerdoelen en beschreven competenties.

Bij een eindcijfer van 5,5 of hoger ontvangt de student alle studiepunten. Bij een eindcijfer van minder dan 5,5 worden geen studiepunten toegekend.

Beschrijving (student)

Inhoud

Je gaat 10 weken lang werken aan het project PT09 - Op de Servicedesk - Deel 1 en 2. Daarbij werk je aan de volgende opdrachten:

- Bestudeer reader; Lees bijlage 7A en 7B; Maak een lijst met uit te voeren werkzaamheden; Schrijf op wat je wel kunt en wat niet;
- Vul je POP formulier in;
- Incident 1; Incident 2; Incident 3
- Incident 4; Incident 5; Incident 6;
- Incident 7; Incident 8; Incident 9;
- Incident 10; Incident 11; Incident 12;
- Incident 13; Incident 14; Incident 15;

Uitvoering en begeleiding

Je werkt zelfstandig aan het project. De resultaten van je werk verzamel je in een portfolio. Tijdens het maken van de opdrachten wordt je begeleid. De docent is beschikbaar voor het beantwoorden van vragen en helpt je verder als je er alleen niet uitkomt.

Beoordeling Aan het einde van de lesperiode worden de producten in je portfolio beoordeeld. Je hebt de lesperiode met succes afgerond als de beoordeling van je portfolio minimaal een 5,5 is. Bij een eindcijfer van 5,5 of hoger ontvang je alle studiepunten. Bij een eindcijfer van minder dan 5,5 ontvang je geen studiepunten.	
Benodigde faciliteiten (student) • READER: M. Brok, E. Kanis (2008). Projecttaak 9 Op de Servicedesk. Stichting Consortium Beroepsonderwijs • BIJLAGE: 1 - POP Formulier • BIJLAGE: 7 - Procedures • BIJLAGE: 2 - Werkopdrachten Amerijck • BIJLAGE: 8 - Beoordelingsformulieren	
Roosternaam:	PRJ
Leerwegen:	BOL
Varianten:	Regulier
Lokaal type:	Theorielokaal
Domein:	Techniek & ICT
Opleidingsgroep:	ICT
Cohortgeldigheid:	2024
BOT:	100%
In BPV:	n.v.t.
Lessuren per week:	10
Lesduur:	45 minuten
Minimaal aantal deelnemers:	1 klas
Ideale lesgroepgrootte:	24
Maximaal aantal deelnemers:	28
Docent bevoegdheid:	LB
Kosten:	Geen
Gekoppeld aan leereenheden:	Leereenheid Projecten 10