

Vak: Managen van processen en verandering

credits: 5

Vakcode	ITVB21MPV	Werkvormen	Gastcollege
Naam	Managen van processen en verandering		Hoorcollege
Studiejaar	2022-2023		Opdracht
ECTS credits	5		Practicum / Training
Taal	Nederlands	Toetsen	Managen van processen en verandering -
Coördinator	W.H. Nijdam		Overige toetsing

Leeruitkomsten

De student analyseert SLA's aan de hand van relevante criteria gebaseerd op een best practice framework.

De student leidt managementinformatie af uit datavisualisaties.

De student maakt een belangenanalyse van een bestaande SLA.

De student maakt een veranderplan voor gedragsverandering op basis van een methode.

De student past SQL toe voor het samenstellen van relevante gegevens uit verschillende tabellen.

De student past een datavisualisatie applicatie toe voor het effectief representeren van KPI's.

De student past methoden toe voor het creëren van urgentiegevoel, het maken van een visie, het verwijderen van structurele obstakels, het creëren van kortetermijn-stimulansen en het laten beklijven van het gewenste gedrag in de tijd.

De student stelt relevante KPI's vast voor een IT proces.

Inhoud

In dit vak leert de student een aantal methoden en technieken die nodig zijn in een rol als manager in een IT-omgeving. De student leert de best practices voor het maken van een contract (SLA) tussen klant en IT-leverancier. Dit doet hij door een aantal praktijk-SLA's met elkaar te vergelijken en te analyseren aan de hand van best practices en een belangenperspectief. Voor het aansturen en controleren van processen stelt de student relevante KPI's op en maakt een management stuurrapportage van een IT-beheerproces. Veranderende situaties maken het nodig het juiste gedrag van medewerkers te stimuleren. Hiertoe maakt de student een veranderplan van een bestaande situatie op basis van een succesvolle verandermethode voor gedrag.

Opgenomen in opleiding(en)

HBO-ICT, Major BITM

School(s)

Instituut voor Communicatie, Media & IT

share your talent. move the world.