

Vak: IT Service Management

credits: 5

Vakcode	ITDP21ITSM	Werkvormen	Hoorcollege
Naam	IT Service Management		Opdracht
Studiejaar	2023-2024		Simulatie
ECTS credits	5		Werkcollege
Taal	Nederlands	Toetsen	IT Service Management - Overige toetsing
Coördinator	W.H. Nijdam		

Leeruitkomsten

- De student beschrijft Service Level afspraken in een eenvoudige casus situatie.
- De student beschrijft een proces volgens een gangbare methode.
- De student beschrijft in detail de best practices van Incident Management, Change Management en Service Level Management volgens een gangbaar ITSM-framework.
- De student beschrijft op hoofdlijnen de best practices van IT Service managementprocessen Management conform een gangbaar ITSM-framework.
- De student maakt een marketingplan voor een IT-dienstenleverancier.
- De student past in het ICT-werkveld gangbare probleemoplossingsmethoden toe in een casus situatie.
- De student voert een audit uit aan de hand van een interview en een procesnorm.

Inhoud

In het vak ITSM leer je welke processen en beroepsproducten nodig zijn om een IT-organisatie of IT-afdeling aan te sturen. Je leert de gebruikte methoden en het jargon in IT-beheer en je gaat daadwerkelijk een aantal beroepsproducten opleveren, zoals een procesbeschrijving, een auditverslag en een marketingplan voor een IT-bedrijf.

Opgenomen in opleiding(en)

HBO-ICT

School(s)

Instituut voor Communicatie, Media & IT

share your talent. move the world.