Vak: IT Service Management — credits: 5

Vakcode	ITVP20ITSM
Naam	IT Service Management
Studiejaar	2025-2026
ECTS credits	5
Taal	Nederlands
Coördinator	W.H. Nijdam
Werkvormen	Hoorcollege Opdracht Werkcollege
Toetsen	Opdrachten IT Service Management - Overige toetsing Tentamen IT Service Management - Computer, organisatie ToetsCentrum

Leeruitkomsten

- De student beschrijft eenvoudige Service Level afspraken aan de hand van een onderhandelingsgesprek volgens de best practices.
- De student beschrijft de KPI's van de belangrijkste processen binnen IT Service Management en operationeel functioneel beheer.
- De student beschrijft een functiehuis voor een Agile IT-afdeling op basis van een passend best practice model.
- De student past auditprincipes en ITSM best practices toe in een audit-interview.
- De student maakt een procesbeschrijving van een ITSM proces volgens een professioneel template voldoend aan de best practices.
- De student past in het IT-werkveld gangbare probleemoplossingsmethoden toe in een casus-situatie.

Inhoud

In dit vak leert de student de huidige best practices rondom het inrichten en aansturen van de levering van IT diensten en het commercieel aanbieden daarvan. Hierbij komen de basisprincipes van processturing, agile IT beheer, workflow management en Devops aan de orde.

Opgenomen in opleiding(en)

HBO-ICT, Major BITM

School(s)

Instituut voor Communicatie, Media & IT

share your talent. move the world.

De ECTS onderwijscatalogus van de Hanzehogeschool Groningen wordt met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Het is echter mogelijk dat de inhoud van de catalogus -en de daarin vervatte informatie- verouderd, incompleet of onjuist is. Aan de inhoud van de catalogus kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.