

Vak: IT Service Management**credits: 5**

Vakcode ITDP21ITSM
Naam IT Service Management
Studiejaar 2026-2027
ECTS credits 5
Taal Nederlands
Coördinator A.C. Wolfrat

Werkvormen Hoorcollege
Opdracht
Simulatie
Werkcollege
Toetsen IT Service Management - Overige toetsing

Leeruitkomsten

- De student beschrijft Service Level afspraken in een eenvoudige casus situatie.
- De student kent de belangrijkste begrippen, processen en principes van IT Service Management
- De student beschrijft een IT 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 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

Tegenwoordig zijn vrijwel alle organisaties afhankelijk van IT. Men verwacht dat applicaties altijd beschikbaar en uptodate zijn. IT mag niet falen. Maar dit gaat niet vanzelf! Dit vak geeft antwoord op de vraag: Hoe organiseer je de IT-voorziening in een organisatie? Centraal staat de IT-afdeling, de machinekamer van elke organisatie. Elke IT-er heeft een relatie met deze IT-afdeling.

In dit vak leer je de belangrijkste processen die nodig zijn om ICT in een organisatie te laten draaien, de daarin gebruikte methoden en het gebruikte jargon in IT-beheer. Daarnaast ga je een aantal professionele beroepsproducten opleveren zoals een procesbeschrijving, een SLA, een auditverslag en een functiehuis voor een IT-afdeling.

Opgenomen in opleiding(en)

ICT

School(s)

Engineering, Life Sciences & ICT