

Academy Track IT Service Management Advanced

Onderdelen

- Intake Assessment
- Professional Communication
- Advanced Project Management
- Advanced IT Service Management

Werkveld

Het werkveld van de Certified Expert in IT Service Management is het beleid op het gebied van IT Service Management en de uitvoering van de daaruit voortvloeiende werkzaamheden. Deze werkzaamheden hebben betrekking op:

- De inrichting van IT Service Management
- Het managen van IT Services
- De verbetering en optimalisering van IT Service Management

Doelgroep

De doelgroep van de Academy Track IT service Management bestaat uit informatici die als (aankomend) manager leiding geven aan, of op management niveau adviseren over, of beleidsmatig op tactisch of strategisch niveau een bijdrage leveren aan IT Service Management

Rol

De Certified Expert in IT Service Management is een professional die binnen een organisatie in een leidinggevende of adviserende rol betrokken is bij het beleid op het gebied van IT Service Management en bij de uitvoering van de daaruit voortvloeiende werkzaamheden. Deze leidinggevende of adviserende rol hoeft niet noodzakelijk te berusten op een formele hiërarchische positie, maar kan ook ontleend worden aan expertise en ervaring als specialist op het gebied van IT Service Management.

Voorbeeld van ICT functies die door een Certified Expert in IT Management vervuld kunnen worden zijn: Service Manager, Project Manager, IT Service Management, Teamleider, Change Manager, Consultant.

Kerntaken

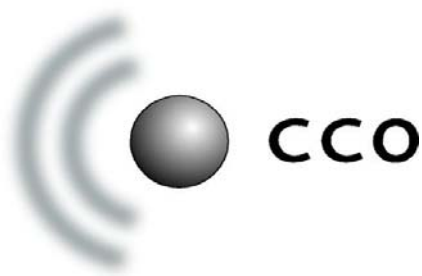
- Ontwikkelen van beleid voor een organisatie op het beleid van IT Service Management
- Leiding geven aan de uitvoering van het beleid op het gebied van IT Service Management
- Adviseren over de uitvoering van het beleid op het gebied van IT service Management
- Leiding geven aan de ICT dienstverlening

Cursusduur:

18 maanden

Studielast:

110 ECP (Studiepunten)



ITRACKS IT Project Management Advanced (ITPMA)

Globale Inhoud

- Het voorbereiden van een project
- Het inrichten van een project
- Het beheersen van een project
- Omgaan met de projectomgeving
- Het afsluiten van een project

Inleiding

Deze module biedt een gedegen inzicht in de belangrijkste aspecten van Project Management en bereidt de deelnemer voor op het voorbereiden, inrichten en beheersen van grote IT projecten. Deze module richt zich op (aankomende) projectmanagers en projectconsultants in de IT, maar is ook zeer nuttig voor leidinggevendenden, senior medewerkers en specialisten, zowel in de IT als in die afdelingen binnen een organisatie die regelmatig met IT projecten te maken krijgen.

Globale inhoud

De module IT Project Management Advanced richt zich op de kennis en het inzicht nodig voor het voorbereiden, inrichten en beheersen van IT projecten.

Onderwerpen die in deze module aan de orde komen zijn:

- Het voorbereiden van een project
- Het inrichten van een project
- Het beheersen van een project
- Omgaan met de projectomgeving
- Het afsluiten van een project

Doelgroep

De module IT Project Management Advanced richt zich op professionals die regelmatig met IT projecten te maken krijgen en een sturende of leidende rol spelen bij het voorbereiden, inrichten en beheersen van dergelijke projecten.

Voorkennis

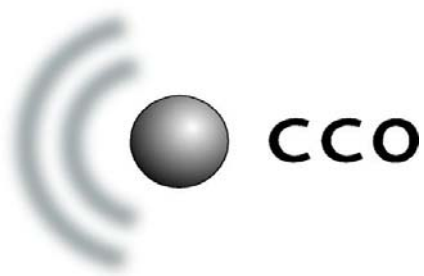
Het Foundation Certificate Project Participation (PPF) moet zijn behaald en voorkennis van de IT op het niveau van IT and Management Foundation (ITMF) wordt voorondersteld. Ook wordt enige kennis en inzicht voorondersteld op het gebied van Informatie Management, Software Design and Development en IT Service Management en hun onderlinge samenhang.

Cursusduur:

10 leseenheden

Studiebelasting:

150 uur



ITRACKS Professional Communication Advanced (PCA)

Globale Inhoud

- Informatie verzamelen
- Informatie overdragen
- Informatie delen
- Praktische opdrachten

Inleiding

De module PCA gaat in op specifieke vormen van schriftelijke en mondelinge communicatie, waarmee IT'ers in hun functie te maken krijgen. In deze module is een grote samenhang tussen theorie en praktijk. De praktijkbegeleider (opleider of werkgever) speelt een belangrijke rol in de examinering van deze module.

Globale inhoud

PCA gaat in op drie basisfuncties van communicatie uit de praktijk van een IT'er: Informatie verzamelen, Informatie overdragen en Informatie delen. Er zijn exameneisen voor zowel theorie als praktijk. De theorie van PCA dekt een groter gebied af dan PCF, gaat dieper in op de onderwerpen van PCF en is nadrukkelijk gekoppeld aan de opdrachten die tijdens de cursus worden gedaan. De kandidaat moet meerdere vormen van schriftelijke en mondelinge communicatie laten zien. Deze worden beoordeeld door de opleider, eventueel in samenwerking met een praktijkbegeleider bij de werkgever.

In de overeenkomst met de opleider wordt aangegeven dat in overleg tussen opleider en kandidaat nader invulling wordt gegeven aan de praktijkopdrachten, zodat deze zo goed mogelijk aansluiten bij de (beoogde) werkomgeving van de kandidaat.

Doelgroep

- mensen die basiskennis hebben van communicatie, bijvoorbeeld verkregen in de module Professional Communication Foundation;
- deelnemers aan Career en Academy Tracks;
- IT'ers die hun communicatieve vaardigheden willen verbeteren en een cursus zoeken die de relatie met IT en werk legt.

Voorkennis

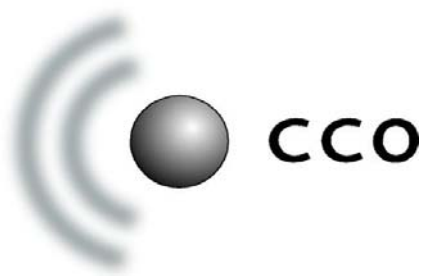
De module Professional Communication Foundation (PCF)

Cursusduur:

10 leseenheden

Studiebelasting:

150 uur



AMBI / I-Tracks HX.1 – Inleiding in ICT Beheer

Doelstelling

Na het volgen van de module heeft u kennis van en inzicht in:

- de plaats van ICT beheer
- objecten en componenten van ICT beheer
- beheertaken
- beheerprocessen

Inhoud

Deze module biedt een heel complete introductie op het vakgebied ICT-beheer. U krijgt inzicht in de plaats van ICT-beheer in organisaties, de belangrijkste componenten van ICT en de diverse beheertaken en -processen. Centraal staan de begrippen management, control en maintenance.

HX.1 combineert de belangrijkste inzichten over de inrichting van ICT-beheer. U maakt kennis met de visie van Prof. Looijen over de indeling van beheertaken. Daarnaast krijgt u inzicht in de actuele beheerprocessen uit de service support- en service delivery-set van ITIL. Deze module positioneert beide inzichten ten opzichte van elkaar, waardoor voor u duidelijk wordt wat de essentie is van beide benaderingen en hoe deze te combineren zijn

Doelgroep

De module richt zich op iedereen die te maken krijgt met de inrichting en de organisatie van het beheer van complexe systemen. Voor mensen die kennis hebben gemaakt met ITIL, biedt deze module de kans hun kennis te verbreden en ITIL in een ruimer kader in te passen. Hiermee leert u deze inzichten op een duurzame manier in de ICT-praktijk toe te passen. Maar ook voor diegenen die nog geen ITIL-kennis hebben, biedt deze module een goede kennismaking met dit onderwerp en het vakgebied ICT-beheer.

Certificering

Ten opzichte van de ITIL-certificering biedt deze module een andere, bredere aanpak van het onderwerp ICT-beheer. De module plaatst de ITIL-processen in een breder kader en laat zien hoe deze inzichten te combineren zijn met andere opvattingen. Tezamen met de andere twee modules uit de studierichting 'Exploiteren van informatiesystemen' biedt HX.1 een complete opleiding voor mensen die verantwoordelijk (willen) zijn of adviseren over de inrichting en de organisatie van het beheer van complexe informatiesystemen.

Examenvorm

Computergestuurde multiple-choice-vragen.

Niveau:

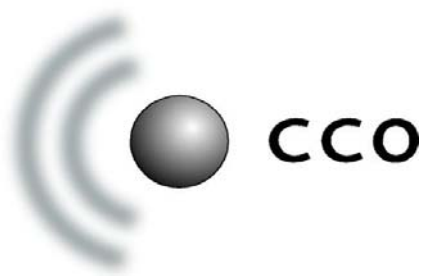
HBO

Cursusduur:

12 leseenheden

Studiebelasting:

250 uur



AMBI / I-Tracks HX.2 – Samenhang in ICT Beheer

Doelstelling

Na deze module heeft u kennis van:

- organisatiekunde ICT beheer
- beschrijving modellen ICT-beheer
- kwaliteit in relatie tot ICT-beheer
- beheerprocessen

Bovendien krijgt u inzicht in:

- hulpmiddelen voor ICT beheer
- ordenen voor ICT beheer
- ordenen van ICT beheer met behulp van ITIL

Inhoud

Deze module reikt de belangrijkste middelen aan voor een goede inrichting, beschrijving en evaluatie van een ICT-beheerorganisatie.

HX.2 combineert de belangrijkste organisatiekundige principes met de beschrijvingsmodellen van Looijen en beheerprocessen volgens ITIL.

U leert deze ITIL-beheerprocessen in hun onderlinge samenhang te plaatsen binnen de organisatiekundige modellen van Mintzberg. U krijgt hiermee goed inzicht in de toepasbaarheid van ITIL als referentiemodel. Verder is er veel aandacht voor onderwerpen als kwaliteit, risicobeheer, service level management en kostenbeheer.

Doelgroep

De module richt zich op iedereen die te maken krijgt met de inrichting en de organisatie van het beheer van complexe systemen. HX.2 is onmisbaar voor mensen die verantwoordelijk (willen) zijn voor de inrichting van een ICT-beheerorganisatie. Voor mensen die al over ITIL-kennis beschikken, biedt deze module de kans deze kennis te verbeden naar andere inzichten. De combinatie met de belangrijkste organisatiekundige principes leert deze mensen hun ITIL-kennis toe te passen op een theoretisch verantwoorde wijze.

Certificering

Ten opzichte van de ITIL-certificering biedt deze module een andere, bredere aanpak van het onderwerp ICT-beheer. De module brengt de ITIL-processen in verband met organisatiekunde en andere beschrijvingsmodellen. Tezamen met de andere twee modules uit de studierichting 'Exploiteren van informatiesystemen' biedt HX.2 een complete opleiding voor mensen die verantwoordelijk (willen) zijn of adviseren over de inrichting en de organisatie van het beheer van complexe informatiesystemen

Examenvorm

Schriftelijk met open vragen.

Niveau

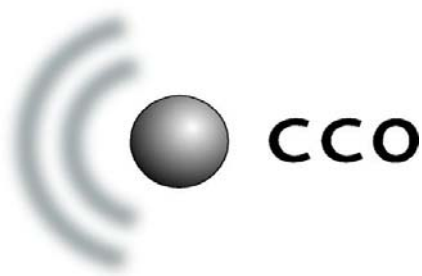
HBO

Cursusduur:

14 leseenheden

Studiebelasting:

250 uur



AMBI / I-Tracks HX.3 - Management en beleid van ICT Beheer

Doelstelling

Na deze module heeft u inzicht in:

- beleid van de organisatie, de rol daarvan en het belang daarbinnen van de informatietechnologie.
- inrichten van ICT beheerorganisatie
- management van ICT beheerorganisatie

Inhoud

Deze module is tegenwoordig bekend onder de naam Management en beleid van ICT-beheer. Deze module laat zien hoe de daadwerkelijke inrichting en het management van een ICT-beheerorganisatie kan plaatsvinden. HX.3 gaat in op de inrichting van de ICT-organisatie op basis van ITIL-processen. Het beleid en het besturingsmodel van een organisatie vormen hierbij het kader. U leert beleid op te stellen voor een ICT-organisatie volgens de benadering: strategieformuleringsproces versus de kerncompetenties van een onderneming. De module licht het besturingsmodel toe aan de hand van balanced scorecards. Er is veel aandacht voor praktische zaken als personeelsbeleid, juridische en financiële aspecten. In deze module staan de begrippen management, control en maintenance centraal.

Doelgroep

De module richt zich op mensen die op managementniveau willen kunnen adviseren over de inrichting van een professionele ICT-beheerorganisatie. Voor (aankomend) ICT-managers, Service Level Managers en IT-business consultants biedt deze module een belangrijke basis. HX.3 is ook interessant voor ITIL service managers die hun kennis willen verbreden. Maar ook voor organisatie-adviseurs, managers die te maken krijgen met ICT-beleid biedt deze module een gedegen en brede visie op dit onderwerp.

Certificering

HX.3 is qua onderwerp en niveau vergelijkbaar met ITIL Service Manager. De insteek en aanpak verschilt echter.

HX.3 laat zien hoe de ITIL-processen binnen de belangrijkste visies op management en beleid passen. Vervolgens leert u dit in praktijk te brengen in de concrete inrichting van een ICT-beheerorganisatie. Tezamen met de andere twee modulen uit de studierichting 'Exploiteren van informatiesystemen' biedt HX.3 een complete opleiding voor mensen die verantwoordelijk zijn of adviseren over de inrichting en de organisatie van het beheer van complexe informatiesystemen.

Examinering

Schriftelijk met open vragen.

Niveau

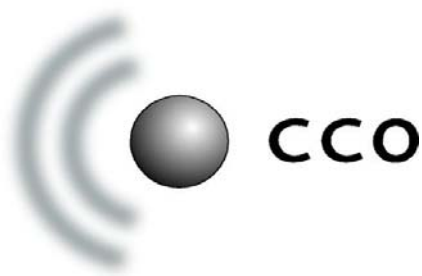
HBO

Cursusduur:

12 leseenheden

Studielast:

250 uur



AMBI HX.A - Afstudeermodule

Doelstelling

Na de afstudeermodule bent u in staat om:

- bestudeerde literatuur te evalueren
- uitgaande van bestudeerde literatuur bekende en/of nieuwe situaties te beoordelen
- met deskundigen de bestudeerde literatuur te bespreken

Inhoud

HXA is de afstudeermodule van de studierichting 'Exploiteren van informatiesystemen'. U bestudeert relevante literatuur over exploitatie en beheer van ICT-systemen. Op basis van deze literatuur vindt tijdens het mondeling een presentatie van stellingen en een examengesprek plaats.

Met deze module krijgt u inzicht in literatuur op het gebied van exploitatie en beheer. Verschillende visies, theorieën en opvattingen kunt u met elkaar vergelijken en voor een gegeven situatie hieruit een beargumenteerde keuze maken. U leert bijvoorbeeld de belangrijkste ideeën en theorieën te vertalen naar een praktijksituatie; de bestudeerde literatuur te gebruiken om concrete problemen op te lossen; inzicht te krijgen in de belangrijkste ontwikkelingen en trends in dit vakgebied. U verwerft daarnaast communicatieve vaardigheden, een must voor elke professionele ICT'er.

Doelgroep

De afstudeermodule HX.A is gericht op diegenen die de volledige AMBI-studie volgen en hiermee het AMBI-diploma willen behalen. Deze studierichting is gericht op diegenen die als professioneel ICT'er verantwoordelijk worden voor, en/of willen kunnen adviseren over de inrichting & management van het ICT-beheer.

Voorkennis

De afstudeermodule vormt een afronding van de drie modules uit de studierichting HX 'Exploiteren van informatiesystemen'. Deelname aan het examen voor deze module is alleen mogelijk indien men deze drie modules met goed gevolg heeft afgerond.

Examinering

Mondeling

Niveau:

HBO

Cursusduur:

8 – 10 lesavonden

Studiebelasting:

250 uur