

Modulenaam	IT Service Management, een introductie												
Modulecode	ismi												
Studiepunten	3												
Modulehandleiding	zie ELO												
Moduleleider	James Walls Email: <a href="mailto:walls.j@hsleiden.nl">walls.j@hsleiden.nl</a> Telefoon: +31(0)6 11585667												
Studiefase	X Propedeuse 0 Hoofdfase, jaar 2 X Periode 2												
Status	X Verplicht voor alle studenten												
Leerdoel(en)	0 Competenties X Kennis X Vaardigheden 0 Houding												
Voorkennis	0 Verplicht	Modulen:											
	0 Gewenst	Beschrijving:											
Competenties	Competentie startniveau 0 Vereist    0 Gewenst    X Geen						Competentieopbouw module:						
		AN	AD	ON	RE	BE		AN	AD	ON	RE	BE	
	GI						GI					1	
	BP						BP		1			1	
	SW						SW					1	
	IS						IS					1	
	HI						HI						
Beschrijving leerdoelen	<p>De student heeft kennis van:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>het drievoudig IT-beheermodel van Looijen;</li><li>algemeen gehanteerde begrippen binnen de ICT-modellen voor kwaliteit en de procesraamwerken ITIL V3, ASL 2, en BiSL;</li><li>IT-governance.</li></ul> <p>De student heeft inzicht in:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>algemeen gehanteerde ICT-modellen voor kwaliteit;</li><li>de operationele processen van de procesraamwerken ITIL V3, ASL 2, en BiSL;</li><li>het beheer van informatiesystemen;</li><li>de relatie tussen de IT-dienstenafnemer en de IT-dienstenleverancier;</li><li>IT als middel om bedrijfsprocessen te ondersteunen;</li><li>IT-dienstenlevering als bedrijfsproces.</li></ul> <p>De student kan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>een ICT-praktijksituatie plaatsen binnen operationele processen van ITIL V3, ASL 2, en BiSL;</li><li>voor de IT-ondersteuning van een bedrijfsproces aanbevelingen doen t.a.v. organisatie, processtructuur en informatievoorziening;</li><li>het beheer van een informatiesysteem vormgeven en uitvoeren;</li><li>in een IT-beheerorganisatie functioneren.</li></ul>												

<b>Inhoudelijke beschrijving</b>	<p>Binnen de IT gaat de aandacht vaak uit naar projecten en de functionaliteit van nieuwe systemen. Voor een gebruikersorganisatie is een hoge kwaliteit van IT-dienstverlening betreffende de bestaande informatievoorziening minstens zo belangrijk.</p> <p>Deze module concentreert zich op de kwaliteit van de gevraagde en geleverde IT-diensten en richt zich daartoe op het beheer van de bestaande informatievoorziening.</p> <p>Het leveren van IT-diensten op een dusdanige wijze dat continuïteit van de leverende partij is gewaarborgd, is in een snel veranderende maatschappij een grote uitdaging.</p> <p>Het bepalen van de benodigde IT-diensten is net zo'n grote uitdaging.</p> <p>Deze problematiek geldt zowel voor een externe IT-leverancier, die aan een betalende klant levert, als voor een interne leverancier, die aan een eigen gebruikersorganisatie levert.</p> <p>Daarbij komt het regelmatig voor dat een interne IT-leverancier gedwongen wordt te concurreren met een externe IT-leverancier.</p> <p>Tegelijkertijd geldt bijna altijd dat de vragende organisatie zich in een concurrentiepositie bevindt en dus hoge eisen stelt aan de informatievoorziening.</p> <p>Ook voor de vragende organisatie (de klant) is continuïteit van groot belang.</p> <p>In deze module wordt de theorie van de procesraamwerken (proces frameworks) Information Technology Infrastructure Library (ITIL) en Application Services Library (ASL) behandeld die door de IT-leverancier ingezet kunnen worden en het proces framework Business Information Services Library (BiSL) dat door de klant ingezet kan worden, inclusief de daarbij behorende terminologie.</p> <p>De colleges zijn opgedeeld in een deel waarin de theorie en een deel waarin cases en opdrachten worden behandeld.</p> <p>De module wordt afgesloten met een individueel schriftelijk tentamen bestaande uit meerkeuzevragen.</p>		
<b>Eindeisen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De student kent basisbegrippen van Service Management, zoals proces, product, dienst, informatiesysteem, kwaliteit, PDCA-cyclus, beheermodel Looijen, criteria bij selectie van ICT-diensten, proces, rol, service, servicemanagement en servicemanagement-levenscyclus, en heeft hiervan basiskennis m.b.t. het gebruik in de praktijk.</li> <li>De student kent: <ul style="list-style-type: none"> <li>de ITIL v3-fase Service-productie;</li> <li>de overige ITIL v3-fasen (SS, SO, ST, CSV);</li> <li>het ASL-procescluster, de relatie tussen ASL 2 en ITIL v3;</li> <li>de ASL-procesclusters Beheer, Onderhoud en vernieuwing;</li> <li>de overige ASL-procesclusters (VP, SP, ACM, OCM);</li> <li>de BiSL-procesclusters Gebruiksbeheer, Functionaliteitenbeheer;</li> <li>de BiSL-procesclusters (VP, SP, OIS, OIVS, IC);</li> </ul> en heeft hiervan basiskennis m.b.t. het gebruik in de praktijk.</li> <li>De student is bekend met ICT-Governance.</li> </ul>		
<b>Contacturen en werkvormen</b>	7 x 3 uur hoorcolleges en 4 x 2 uur werkcolleges		
<b>Beoordeling</b>	Toetsvorm (percentages)	100% Schriftelijke toets	
	Voorwaarden voor voldoende beoordeling	Cijfer gelijk aan of hoger dan 5,5.	
	Functie	0 Formatief X Summatief	0 Kwalitatief X Kwantitatief
	Aanwezigheid	Niet verplicht.	
	Examinator	James Walls	
	Medebeoordeling	X geen 0 extern 0 medestudent	

		0 studentassistent 0 collega docent
	Extra informatie (hulpmiddelen)	Het tentamen bestaat uit een toets met meerkeuzevragen waarbij de antwoorden op een z.g. schrapkaart moeten worden ingevuld. De student dient hiervoor zelf een zwart schrijvend potlood met gum naar de toetsgelegenheid mee te nemen.
	Herkansing	1 maal
<b>Literatuur materiële middelen</b>	X Verplicht: <ul style="list-style-type: none"> <li>de sheets die tijdens de colleges zijn behandeld, inclusief de bronnen waarnaar is verwezen;</li> <li>artikelen en andere documenten die via ELO beschikbaar zijn gesteld, inclusief de bronnen waarnaar is verwezen;</li> <li>het boek Cuppen, B., H. Cuppen, (2010) <i>ICT de baas ?!</i>, Den Haag: Academic Service, ISBN: 9789039526088, inclusief de bronnen waarnaar is verwezen;</li> <li>toegang tot Internet.</li> </ul> 0 Gewenst:	
<b>Leerstof Studietaken Planning</b>	<b>INHOUD</b>  <b><u>Hoorcolleges:</u></b> <u>College 1.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>basisbegrippen, zoals beheer, proces, product, dienst, informatiesysteem, kwaliteit, PDCA-cyclus, best practices</li> <li>ITIL V3 - hoofdlijnen en basisbegrippen</li> <li>implementatie van ITIL3</li> </ul> <u>College 2.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>ITIL V3 - Service-productie (SP)</li> </ul> <u>College 3.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>ITIL V3 - Overige fasen (SS, SO, ST, CSV)</li> <li>Service measurement</li> </ul> <u>College 4.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>ASL 2 - hoofdlijnen</li> <li>ASL 2 vs. ITIL V3</li> <li>implementatie van ASL 2</li> </ul> <u>College 5.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>ASL 2 - Beheerprocessen</li> <li>ASL 2 - Onderhoud en vernieuwing</li> <li>ASL 2 - Overige procesclusters (VP, SP, ACM, OCM)</li> </ul> <u>College 6.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>BiSL - hoofdlijnen</li> <li>BiSL vs. ASL 2 vs. ITIL V3</li> <li>implementatie van BiSL</li> <li>BiSL - Gebruiksbeheer</li> <li>BiSL - Functionaliteitenbeheer</li> <li>BiSL - Verbindende processen</li> <li>BiSL - Overige procesclusters (SP, OIS, OIVS, IC)</li> </ul> <u>College 7.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>ICT-Governance</li> <li>recapitulatie</li> </ul> <b><u>Werkcolleges:</u></b> <u>College 1 t/m 4.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cases en zelfwerkzaamheid, aansluitend op de hoorcolleges</li> </ul> De leerstof omvat tevens de bronnen waarnaar tijdens college en/of in de sheets en/of het boek is verwezen.	<b>ZELFSTUDIE/OPGAVEN</b>  Vorbereiden colleges, werken aan cases en opdrachten. Tijdens de hoorcolleges worden formatieve minitoetsen afgenomen.