

ITS NIV-4 VOOR COHORT 2020-2021

EXPERT IT SYSTEM AND DEVICES



Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	2
2	Boeken en benodigdheden	3
3	Rooster ITS	4
4	Docent	4
5	Afronding.....	4
6	Studiebelasting.....	5
7	Software	5
8	Inhoud & planning van het vak	5

1 Inleiding

Dit document is bestemd voor niveau 4 studenten van de opleiding Expert IT system and devices

Service Management heeft als doel het verhogen van de waarde van IT voor de business. Bedrijven/organisaties zien dit graag uitgedrukt in:

- Efficiëntie (besparing van kosten en tijd)
- Effectiviteit (gericht resultaat)
- Kennisdeling
- Een betere samenwerking en communicatie tussen de serviceprovider en de gebruikersorganisatie.

Een van de doelstellingen van dit vak is om de student een brede kennisbasis te aan te bieden, die de student voorbereid op de praktijk. Verder verbreedt hij zijn kennis op het gebied van gebruikte richtlijnen van Technisch beheer.

Er is aandacht voor nieuwe ontwikkelingen binnen het vakgebied en men leert werken met inachtneming van geldende processen, procedures of andere bedrijfsafspraken binnen een organisatie.

De SBB, (Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven) omschrijft de Expert IT-systems and devices als volgt:

“De Expert IT-systems and devices werkt zelfstandig op de ICT-afdeling van een organisatie of in een servicedeskomgeving. Hij/zij heeft oog voor de organisatie en bezit een helicopterview. Hij/zij communiceert met alle betrokkenen. Naast het beheren van de IT-infrastructuur, applicaties en devices houdt de Expert IT-systems and devices zich bezig met het beveiligen van informatiesystemen. Hij/zij geeft securityadvies, verbetert de security van systemen en reageert op cybersecurity aanvallen. Ook heeft de Expert IT-systems and devices een rol bij het communiceren over wensen van opdrachtgevers en het vertalen van deze wensen naar aanpassingen of vernieuwingen in de IT-infrastructuur of applicaties. Het kunnen werken met databases en programmeerervaring speelt hierin een rol”.

Zoals jullie hebben kunnen lezen is er een belangrijk rol weggelegd voor de Expert IT-systems and devices als linking-pin tussen de IT Serviceprovider en de klantorganisatie. Communicatie in al zijn aspecten is daarbij cruciaal. Tijdens alle modules zal er ruim aandacht worden geschonken aan alle aspecten van communicatie. Centraal staat daarbij het contact met de klant en de gebruikers.

De ITS-modules bieden de student een brede basis op het gebied van servicemanagement in organisaties en de vele aspecten die dit met zich meebrengt. Er is aandacht voor het werken in een moderne serviceprovider omgeving terwijl de focus op de waarde die uiteindelijk geleverd moet worden voor de klant voldoende belicht wordt.

2 Boeken en benodigdheden

Hieronder de link voor studenten om de boeken te bestellen.

https://webshop.boomberoepsonderwijs.nl/webshop/winkelmand_laden/it-servicesdeltion ICT-Lyceum

ITS-1 module:

9789037257939

IT-services Deel 1 (Maatwerk ICT Lyceum Deltion), € 37,75

ITS-2 module:

9789037257946

IT-services Deel 2 (Maatwerk ICT Lyceum Deltion) € 27,95

De virtuele machine Topdesk kun je downloaden in Teams of via de vakdocent.

Voor de ITS-03 module is nog geen vervanging, deze komt pas in januari beschikbaar.

We zullen dan ook waarschijnlijk de huidige variant blijven gebruiken voor dit semester.

ITIL-processen voor ICT-beheer

ISBN: 9789057523335

€ 30,00

Neem voor aanschaf eerst contact hierover op met de vakdocent!

3 Rooster ITS

Kijk op het roosters op ict-flex website wanneer de workshops gegeven worden.

De modules ITS-1 t/m ITS-03 worden in blokken van ongeveer 6 weken gegeven. Elk semester start weer een nieuwe reeks en sluit af met een examenvorbereiding.

4 Docent



Wiena Veenstra
wveenstra@deltion.nl

Belangrijk!

Neem contact op met de docent, de mevrouw W. Veenstra. Zij wil voordat je aan een zelfstudie of aan de Workshops begint, eerst met je spreken over de inhoud van het vak en de inspanningsverplichting. Dit helpt je ook om een goed overzicht te krijgen van de lesstof en de opdrachten.

Vrijstelling

Studenten met een afgeronde opleiding: niveau 3 Medewerker beheer ICT van het Deltion Lyceum, hebben eventueel vrijstelling voor een aantal modules.

5 Afronding

In 1 semester (18 weken) wordt het grootste gedeelte van de theorie van het vak ITS behandeld. Dit bestaat uit de modules: ITS-1, ITS-2, inclusief een examenvorbereiding.

In het kwalificatiedossier MBO, Expert IT system and devices wordt aangegeven dat de student brede kennis dient te hebben van gebruikte richtlijnen op het gebied van beheer van IT zoals bijvoorbeeld ITIL. Geadviseerd wordt om de ITS-03 module ITIL te volgen vanaf het 4^e semester en ITS daarmee af te ronden.

Wanneer alle toetsen en opdrachten van een module met een voldoende zijn afgerond, en kun je deze module laten aftekenen bij de vakdocent.

6 Studielasting

Reken voor het uitvoeren van alle workshops, opdrachten, toetsen en voorbereidingen in dit moduleboek op ongeveer 120 studiebelastinguren.

ITS-1 40 uur (inclusief 6x 1,5 uur workshops)

ITS-2 40 uur (inclusief 6x 1,5 uur workshops)

ITS-03 40 uur (inclusief 6x 1,5 uur workshops)

7 Software

We werken met Topdesk 6.0. Van de vakdocent ontvang je een virtuele machine op een USB-stick. Tijdens de workshops krijg je uitleg over de software die nodig is voor dit vak.

8 Toetsen en inleveropdrachten

	Toetsen	Opdrachten inleveren in Cumlaude
	ITS Services Deel 1	
ITS-1	ITS-1-1 Toets	ITS-1-1 opdrachten
	ITS-1-2 Toets	ITS-1-2 opdrachten
	ITS-1-3 Toets	ITS-1-3 opdrachten
	ITS Services Deel 2	
ITS-2	ITS-2-1 Toets	ITS-2-1 opdrachten
	ITS-2-2 Toets	ITS-2-2 opdrachten
	ITS-2-3 Toets	ITS-2-3 opdrachten
	ITIL	
ITS-03	ITS-03-1 Toets	ITS-03-1 opdrachten
	ITS-03-2 Toets	ITS-03-2 opdrachten
	ITS-03-3 Toets	ITS-03-3 opdrachten

N.b. Toetsen kunnen in overleg met de vakdocent gepland worden, bij inleveropdrachten geldt informeer de vakdocent via email dat je uitwerkingen hebt geüpload naar Cumlaude voor beoordeling.

9 Planning

Zie voor de planning van de workshops de Flex Website.

10 Koppeling vak aan werkprocessen

B1-K1 Ondersteunt gebruikers

- B1-K1-W1 Handelt meldingen af
- B1-K1-W2 Instrueert gebruikers
- B1-K1-W3 Installeert, configureert en beheert gebruikersdevices