

Exameneisen

Manager's Certificate in IT Service Management (based on ITIL®)

Publicatiedatum 1-2-2008

Startdatum 1-6-2001

Doelgroep Manager's Certificate in IT Service Management (based on ITIL®) is bedoeld voor managers en consultants op het gebied van IT-beheer, in het bijzonder voor hen die betrokken zijn bij het implementeren van ITIL® of het adviseren over ITIL®.

Voorkennis

- Cursus bij een door EXIN geaccrediteerd opleidingsinstituut;
- hbo-niveau of gelijkwaardig niveau verkregen door middel van praktijk of door zelfstudie opgedaan;
- Foundation Certificate in IT Service Management (based on ITIL®);
- Goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- Gespreksvaardigheden, presentatievaardigheid, inlevingsvermogen, vergadervaardigheid, teamworkvaardigheid;
- Ten minste twee jaar beroepservaring als manager op het terrein van het beheer van automatiseringsmiddelen.

Vrijstelling Geen.

Exameneisen

- 1 Analyseren van de bestaande organisatie
- 2 Ontwerpen van een organisatie
- 3 Beschrijven van de processen en de organisatie
- 4 Beoordelen van processen
- 5 Uitvoeren van veranderingstrajecten
- 6 Schriftelijke rapportage
- 7 Managementvaardigheden

Studiebelasting

Totaal 320 studiebelastingsuren (sbu), globaal te verdelen als volgt:

- begripsvorming literatuur Service Support: 20 sbu
- Service Support cursus: 40 sbu
- begripsvorming literatuur Service Delivery: 20 sbu
- Service Delivery cursus: 40 sbu
- bestudering ITIL® Service Support modules en oefening: 60 sbu
- bestudering ITIL® Service Delivery modules en oefening: 60 sbu
- bestudering algemene literatuur en oefening schriftelijke rapportage: 40 sbu
- bestudering algemene literatuur en oefening projectmethodieken: 40 sbu

De studiebelasting is een indicatie. De benodigde studietijd voor algemene literatuur en oefening in schriftelijke rapportage en projectmethodieken is sterk afhankelijk van competentie en ervaring. De genoemde 80 uren zijn een indicatie voor hen die op dit terrein nog oefening behoeven.

Examenzitting

Het raadplegen van literatuur en notities is **niet** toegestaan.

Specificatie van de exameneisen

De getoetste processen zijn:

- Incident Management
 - Problem Management
 - Configuration Management
 - Change Management
 - Release Management
 - Service Level Management
 - Availability Management
 - Capacity Management
 - Financial Management for IT Services
 - IT Service Continuity Management
- en de functie:
- Service Desk

1 Analyseren van de bestaande organisatie

De kandidaat is in staat een bestaande organisatie voor het beheer en de exploitatie van de IT-Infrastructuur te analyseren.

De kandidaat kan voor een gegeven organisatie beschrijven:

- welk proces waar belegd is
- welke informatie tussen de processen wordt uitgewisseld
- welke informatie vanuit de processen wordt opgeleverd aan het management voor sturing en controle

2 Ontwerpen van een organisatie

De kandidaat is in staat een organisatiestructuur te ontwerpen voor het beheer en de exploitatie van de IT-Infrastructuur.

De kandidaat kan:

- criteria uit de bedrijfs-en organisatiedoelinden afleiden en formuleren, die bepalend zijn voor het beheer en de exploitatie van de IT-Infrastructuur
- beargumenteerde aanbevelingen formuleren voor de inrichting van de ITIL[®] Service Management processen rekening houdend met:
 - omvang en complexiteit van de automatiseringsorganisatie;
 - omvang en complexiteit van de automatiserings-
infrastructuur;
 - de managementstructuur;
 - de bedrijfscultuur;
 - taakhoudelijke functiescheiding.

3 Beschrijven van de processen en de organisatie

De kandidaat is in staat de IT Service Management processen en de inrichting en werking van een organisatie voor het beheer en de exploitatie van de IT- Infrastructuur te beschrijven.

De kandidaat kan voor een gegeven organisatie:

- procedures en werkinstructies vervaardigen die passen bij de gegeven organisatie
- functie- en taakomschrijvingen opstellen die passen bij de beloningsstructuur, het opleidingsniveau en de managementstructuur van de gegeven organisatie
- criteria formuleren voor de werving, de selectie, plaatsing, herplaatsing en afvloeiing van personeel
- specificeren welke criteria van toepassing zijn voor de selectie of ontwikkeling van geautomatiseerde hulpmiddelen
- voorstellen formuleren voor opleiding, training en informeren van medewerkers

4 Beoordelen van processen

De kandidaat heeft vaardigheid in het beoordelen van de werking van de IT Service Management processen in een gegeven organisatie.

De kandidaat kan in een gegeven situatie:

- beoordelen of de IT Service Management processen in de organisatie uitgevoerd worden
- beoordelen of de inrichting van de formele organisatie effectuering van de bij de processen behorende verantwoordelijkheden mogelijk maakt
- controleren of de minimaal noodzakelijke procedures bestaan en voldoen
- concrete aanbevelingen formuleren voor verbeteringen in opzet en werking van procedures
- verifiëren of procedures daadwerkelijk gehanteerd worden

5 Uitvoeren van veranderingstrajecten

De kandidaat beschikt over de vaardigheid te adviseren over veranderingstrajecten bij de invoering of verbetering van IT Service Management processen.

De kandidaat kan:

- een plan van aanpak voor een veranderingstraject opstellen
- een projectorganisatie beschrijven
- projectopdrachten en werkinstructies ten behoeve van een veranderingstraject opstellen
- adviseren over de communicatie rond een veranderingstraject
- aangeven op welke plaatsen de voortgang van een veranderingstraject, of van onderdelen daarvan, getoetst wordt en hoe deze toetsing dient plaats te vinden
- een veranderingstraject beschrijven voor de inrichting van een nieuwe organisatie of voor de herinrichting van een bestaande organisatie voor het beheer en de exploitatie van de IT-Infrastructuur
- bijdragen aan de realisatie van een veranderingstraject door het: overbrengen van te hanteren terminologie aan zowel management als medewerkers, leiden en begeleiden van de invoering van procedures en werkinstructies in de organisatie, aangeven van methodische werkwijzen die tot een gewenst deelresultaat binnen het veranderingstraject leiden.

6 Schriftelijke rapportage

De kandidaat beschikt over de schriftelijke communicatieve vaardigheid die noodzakelijk is om als projectleider of manager in een beheerorganisatie te functioneren.

De kandidaat is in staat om de volgende documentvormen te produceren:

- een plan van aanpak
- een notitie
- een werkinstructie
- een procedure

De kandidaat kan deze documenten zodanig formuleren en structureren, dat dit de acceptatie door de doelgroep niet belemmert. Hierbij worden - waar relevant - de volgende criteria in acht genomen:

- leesbaarheid van het document
- spelling en grammatica
- structuur

- argumentatie
- relevantie
- stijl
- lay-out (indeling)
- contextgevoeligheid

7 Managementvaardigheden

De kandidaat beschikt over managementvaardigheden die noodzakelijk zijn om als projectleider of manager in een beheerorganisatie te functioneren.

De kandidaat beschikt over de volgende voor een IT Service Manager belangrijke kerncompetenties:

- probleemanalyse
- oplossen van problemen
- creativiteit
- interpersoonlijke sensitiviteit
- persoonlijke omgang
- leiderschap
- delegeren management control
- plannen /organiseren
- initiatief
- volharding
- standvastigheid
- besluitvaardigheid
- communicatieve vaardigheid
- interactieve vaardigheid

Literatuur

Literatuur

A Service Support

OGC

Service Support

Norwich: The Stationery Office, 2000

ISBN 0 11 330015 8

B Service Delivery

OGC

Service Delivery

Norwich: The Stationery Office, 2001

ISBN 0 11 330017 4

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.