



Stichting NIOC en de NIOC kennisbank

Stichting NIOC (www.nioc.nl) stelt zich conform zijn statuten tot doel: het realiseren van congressen over informatica onderwijs en voorts al hetgeen met een en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin des woords.

De stichting NIOC neemt de archivering van de resultaten van de congressen voor zijn rekening. De website www.nioc.nl ontsluit onder "Eerdere congressen" de gearchiveerde websites van eerdere congressen. De vele afzonderlijke congresbijdragen zijn opgenomen in een kennisbank die via dezelfde website onder "NIOC kennisbank" ontsloten wordt.

Op dit moment bevat de NIOC kennisbank alle bijdragen, incl. die van het laatste congres (NIOC2023, gehouden op donderdag 30 maart 2023 jl. en georganiseerd door NHL Stenden Hogeschool). Bij elkaar bijna 1500 bijdragen!

We roepen je op, na het lezen van het document dat door jou is gedownload, de auteur(s) feedback te geven. Dit kan door je te registreren als gebruiker van de NIOC kennisbank. Na registratie krijg je bericht hoe in te loggen op de NIOC kennisbank.

Het eerstvolgende NIOC vindt plaats op donderdag 27 maart 2025 in Zwolle en wordt dan georganiseerd door Hogeschool Windesheim. Kijk op www.nioc2025.nl voor meer informatie.

Wil je op de hoogte blijven van de ontwikkeling rond Stichting NIOC en de NIOC kennisbank, schrijf je dan in op de nieuwsbrief via

www.nioc.nl/nioc-kennisbank/aanmelden-nieuwsbrief

Reacties over de NIOC kennisbank en de inhoud daarvan kun je richten aan de beheerder:

R. Smedinga kennisbank@nioc.nl.

Vermeld bij reacties jouw naam en telefoonnummer voor nader contact.

IT Service Management in het HBO

Nationaal Informatica OnderwijsCongres 2002

Victor Schmidt

Hanzehogeschool Groningen

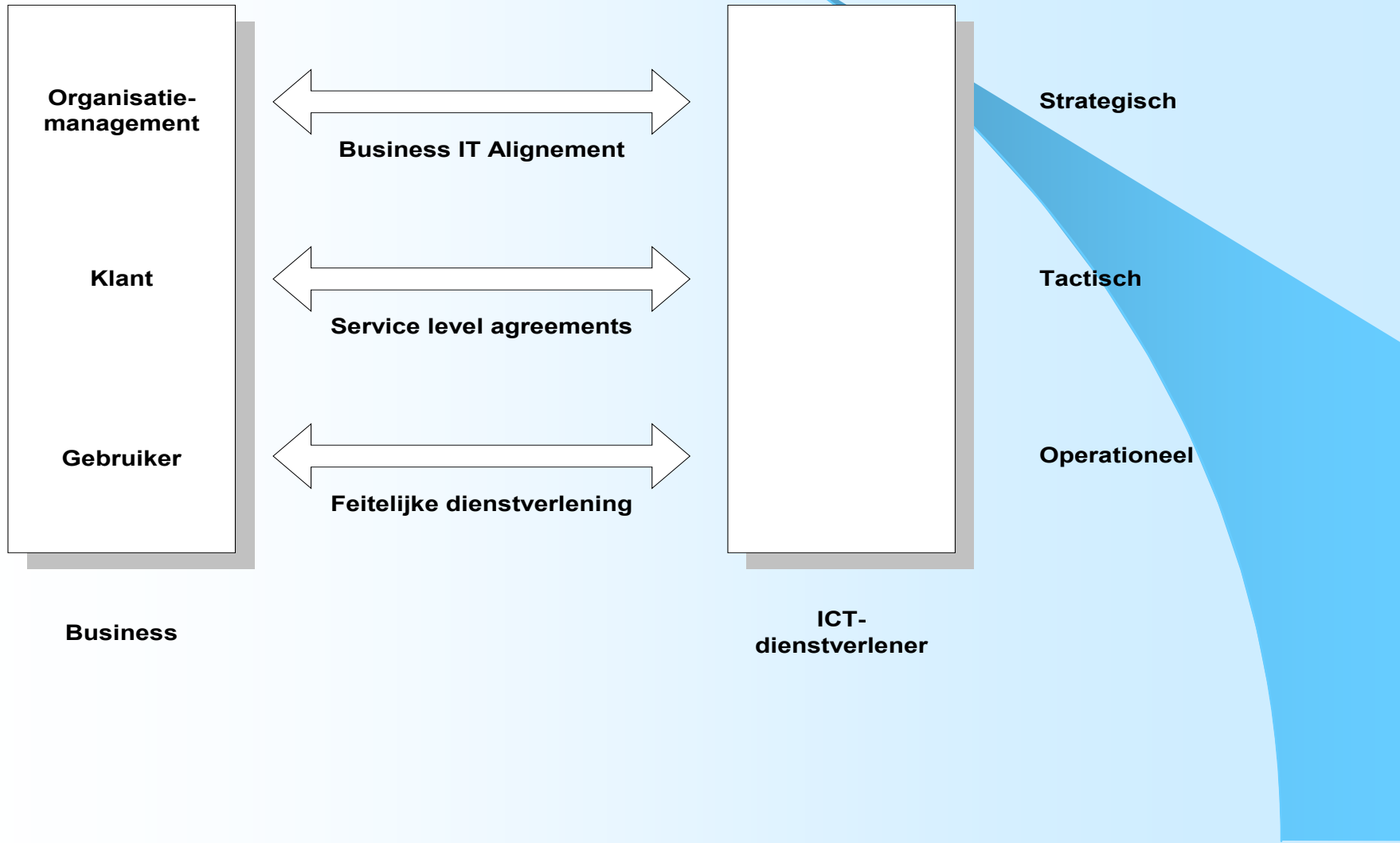
Beroepscompetenties

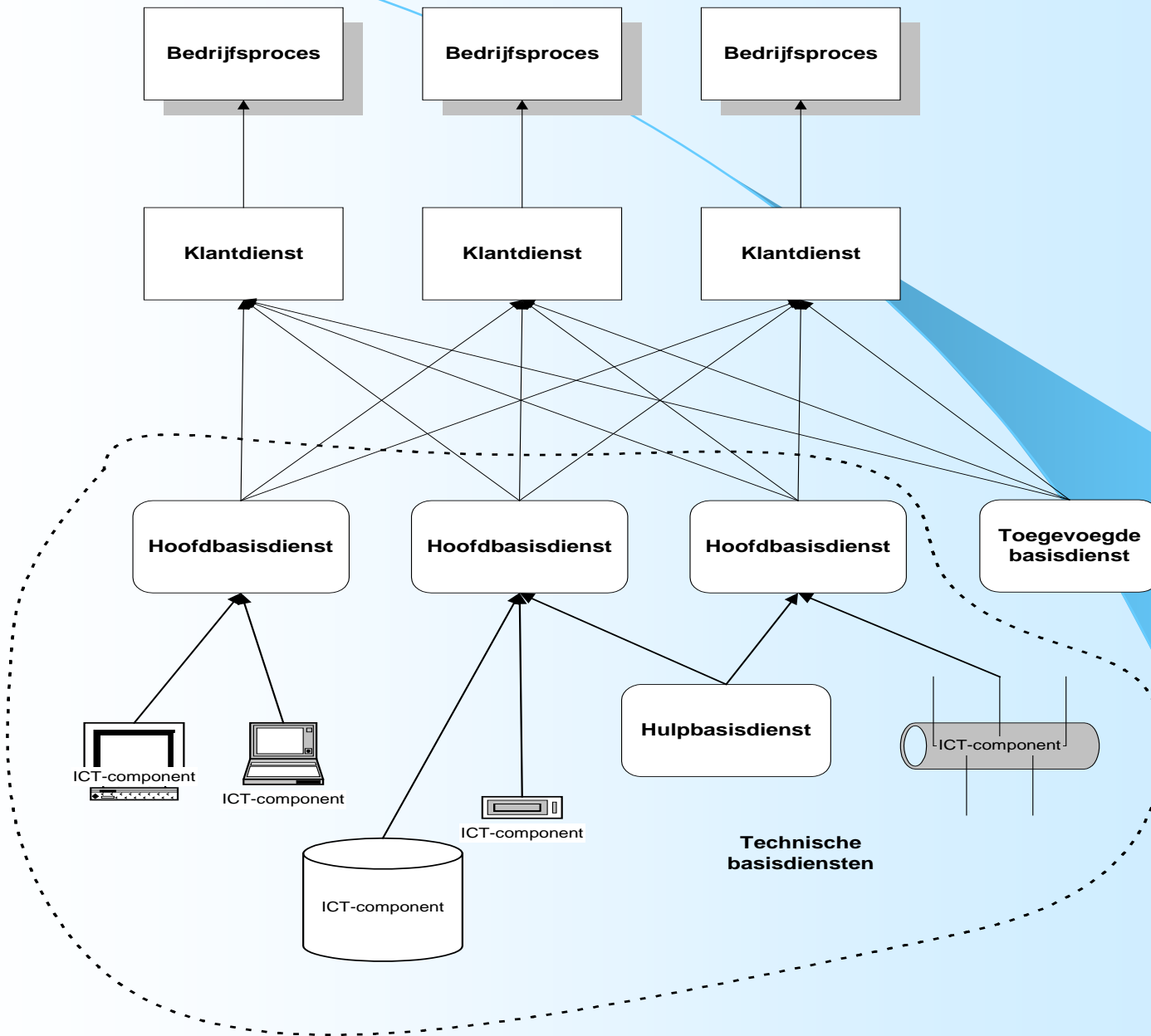
- Kan de elementen van een ICT-infrastructuur benoemen/een technische infrastructuur specificeren/ontwerpen
- Kan de exploitatie en beheer van (de infrastructuur van) een informatiesysteem vorm geven en uitvoeren
- Kan in een beheerorganisatie functioneren

Vraagstelling

- Hoe kunnen deze competenties gestalte krijgen in het curriculum?
- Op welke wijze kunnen de competenties met elkaar in verband gebracht worden?

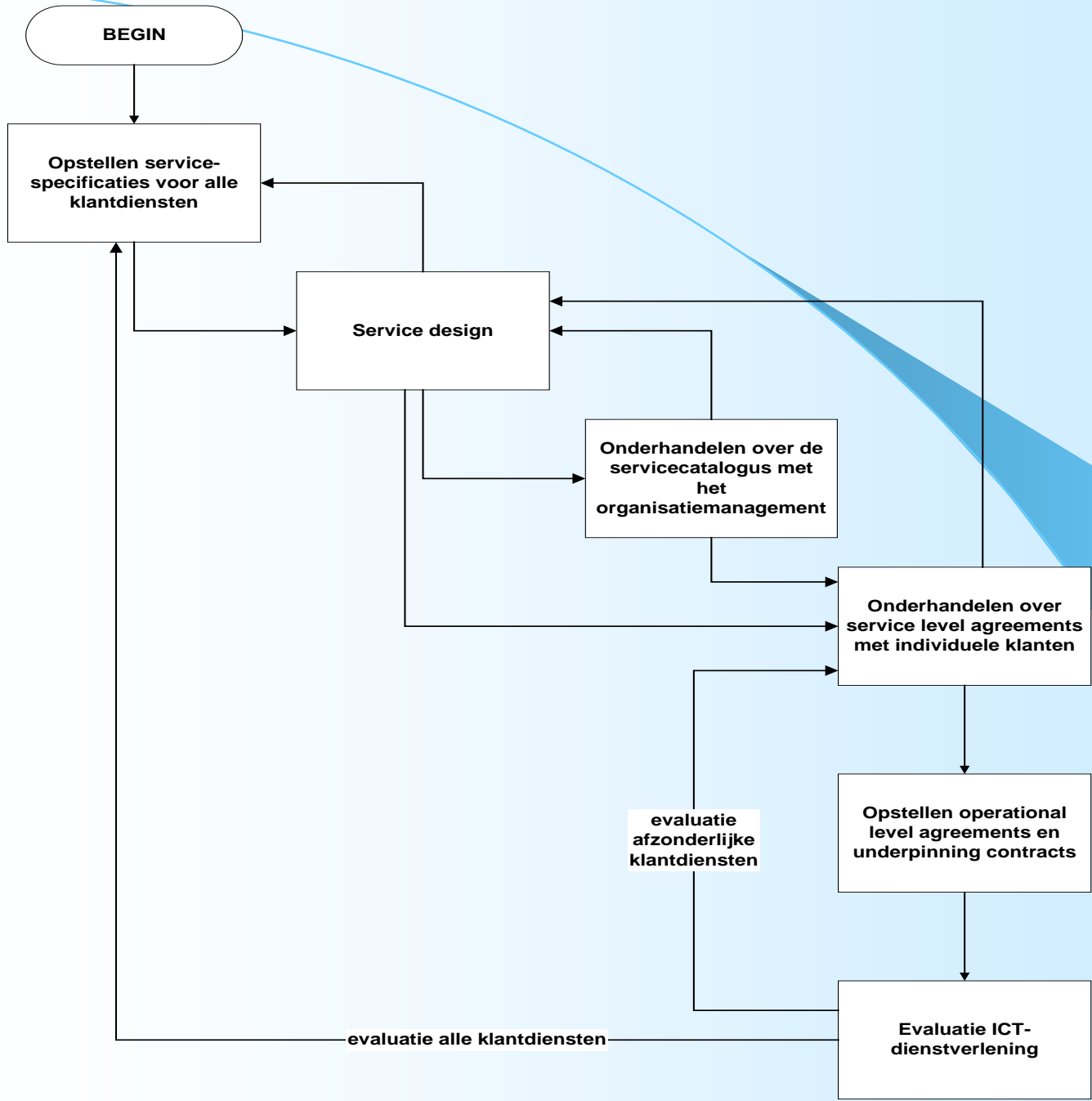
IT Service Management





Serviceafspraken

- aard dienstverlening, klant, gebruikers
- kwaliteitsnormen: beschikbaarheid, integriteit, exclusiviteit, performance
- gebruik
- openstellingstijden
- tarief
- verplichtingen van de klant



Rollen in IT Service Mngt

- de klant
- de gebruiker
- de service manager
- de basisdienstleverancier
- de procesmanager

Rollen vs competenties

	Kan de elementen van een ICT-infrastructuur benoemen/kan een technische infrastructuur specificeren en/of ontwerpen	Kan de exploitatie en het beheer van (de infrastructuur van) een informatiesysteem vorm geven en uitvoeren	Kan in een beheerorganisatie functioneren
Service manager	(3)	3	3
Leverancier basisdienst	3	3	3
Procesmanager		(3)	3

Leerlijn IT Service Mngt

- propedeuse: operationeel beheer
- tweede jaar: inleiding IT Service Management
- derde jaar: project IT Service Management

Meer informatie?

- presentatie op www.nioc.nl
- lesmethode *IT Service Management, een leerboek*