

IT Service Management (T3M40301)

IT Service Management

FORMALE ANGABEN ZUM MODUL

MODULNUMMER	VERORTUNG IM STUDIENVERLAUF	MODULDAUER (SEMESTER)	MODULVERANTWORTUNG	SPRACHE
T3M40301	-	1	Prof. Dr. Marcus Vogt	Deutsch/Englisch

EINGESETZTE LEHRFORMEN

LEHRFORMEN	LEHRMETHODEN
Vorlesung, Übung	Lehrvortrag, Diskussion, Gruppenarbeit

EINGESETZTE PRÜFUNGSFORMEN

PRÜFUNGSLEISTUNG	PRÜFUNGSUMFANG (IN MINUTEN)	BENOTUNG
Klausur	120	ja

WORKLOAD UND ECTS-LEISTUNGSPUNKTE

WORKLOAD INSGESAMT (IN H)	DAVON PRÄSENZZEIT (IN H)	DAVON SELBSTSTUDIUM (IN H)	ECTS-LEISTUNGSPUNKTE
150	50	100	5

QUALIFIKATIONSZIELE UND KOMPETENZEN

FACHKOMPETENZ

Die Studierenden erwerben einen Überblick über die technischen, organisatorischen und betriebswirtschaftlichen Grundlagen aus Sicht des IT Service Managements (ITSM) und erhalten einen Einblick in gängige IT Service Management Frameworks (z.B. ITIL), um IT Services an die IT- und Unternehmensstrategie wertschöpfend anpassen zu können. Ausgewählte thematische Schwerpunkte werden vertieft erörtert.

METHODENKOMPETENZ

Die Studierenden lernen ausgewählte Fragen des Themenbereichs eigenständig zu recherchieren und anschließend in Kleingruppen in der Gesamtgruppe zu diskutieren. Die systematische Erarbeitung oder Erörterung von Lösungen wird anhand von Übungen oder Fallstudien erworben.

PERSONALE UND SOZIALE KOMPETENZ

Die Studierenden erlernen grundlegende Management- und Analysemethoden, um eigenständig Teams oder Abteilungen sachgerecht führen zu können und so die persönlichen Kompetenzen für eine Führungs- und Leitungslaufbahn zu entwickeln.

ÜBERGREIFENDE HANDLUNGSKOMPETENZ

Die Studierenden verstehen die unterschiedlichen technischen, organisatorischen und betriebswirtschaftlichen Grundlagen und Aspekte des IT Service Managements. Sie können die verschiedenen Kriterien oder Perspektiven gegeneinander abwägen und eine strukturierte Entscheidung begründen und treffen.

LERNEINHEITEN UND INHALTE

LEHR- UND LERNEINHEITEN	PRÄSENZZEIT	SELBSTSTUDIUM
IT Service Management	50	100

- IT und Strategie des Unternehmens
- Grundlagen zur Strategie
- Verhältnis Unternehmensstrategie und IT-Strategie
- Ermittlung von strategischen Potenzialen der IT
- IT-Leistungsdefinition

- Komponenten und Entwicklung einer IT-Strategie
- IS-Architektur und IS-Strategie
- IT-Leistungsbereitstellung
- IT-Leistungssteuerung
- Verfahren der Wirtschaftlichkeitsermittlung
- IT-Controlling - Einführung
- IT Sourcing-Konzepte

BESONDERHEITEN

Im Rahmen dieser Vorlesung unterrichten verschiedenen Dozenten. Diese sind jeweils ausgewiesene Experten in Ihrem Fachgebiet. Das Modul ist auch als Zertifikatsprogramm belegbar. Das Modul ist fachlich und inhaltlich verbunden mit den Modulen T3M40303 Enterprise Architecture, T3M40302 Betrieb von Rechenzentren sowie W3M20001 IT Governance & IT Strategy.

VORAUSSETZUNGEN

Studierende dieses Moduls sollten möglichst über Grundlagen der BWL verfügen und elementare Konzepte von Informationssystemen verstehen können.

LITERATUR

- M. Beims, IT-Service Management mit ITIL, Hanser, 2012
- F. Kleiner, IT Service Management: Aus der Praxis für die Praxis, Springer Vieweg, 2013
- E. Tiemeyer, "Handbuch IT-Management. Konzepte, Methoden, Lösungen und Arbeitshilfen für die Praxis", Hanser Fachbuch, 2013
- J. van Bon, T. Verheijen, "Frameworks for IT Management: An Introduction", Van Haren Publishing, 2006
- R. Schmidt, H. Dohle, ITIL V3 umsetzen: Gestaltung, Steuerung und Verbesserung von IT-Services symbiosion 2007
- J. Luftman, Managing the Information Technology Resource - Leadership in the Information Age, Pearson Prentice Hall, 2003