



# **Universitätskurs**IT-Dienstleistungen

- » Modalität: online
- » Dauer: 6 Wochen
- » Qualifizierung: TECH Global University
- » Akkreditierung: 6 ECTS
- » Zeitplan: in Ihrem eigenen Tempo
- » Prüfungen: online

Internetzugang: www.techtitute.com/de/informatik/universitatskurs/it-dienstleistungen

## Index

Präsentation

Seite 4

Ziele

Seite 8

O3

Struktur und Inhalt

Seite 12

Methodik

Qualifizierung

Seite 28





## tech 06 | Präsentation

IT-Dienstleistungen sind innerhalb von Organisationen von großer Bedeutung, weshalb IT-Fachleute wissen müssen, wie diese Dienstleistungen in Unternehmen organisiert werden müssen, um den übrigen Mitarbeitern mit diesen Dienstleistungen helfen zu können, damit die gesamte Arbeit effizienter wird und der Organisation Vorteile bringt.

Das Lehrteam dieses Universitätskurses in IT-Dienstleistungen hat jedes einzelne Thema dieser Fortbildung sorgfältig ausgewählt, um den Studenten eine möglichst umfassende und stets aktuelle Lehrmöglichkeit zu bieten.

Das Programm befasst sich unter anderem mit der digitalen Transformation, der Steuerung und Verwaltung von IKT, Informationsmanagementsystemen oder Software-Asset-Managementsystemen.

Dieser Universitätskurs vermittelt den Studenten spezifische Werkzeuge und Fähigkeiten, damit sie ihre berufliche Tätigkeit im breiten Umfeld der IT-Dienstleistungen erfolgreich ausüben können. Er vermittelt Schlüsselkompetenzen wie Kenntnisse der Realität und der täglichen Praxis in verschiedenen Bereichen der Informatik und fördert die Verantwortung für die Überwachung und Kontrolle der eigenen Arbeit sowie spezifische Fähigkeiten in diesem Bereich.

Da es sich um einen zu 100% online durchgeführten Universitätskurs handelt, ist der Student zudem nicht an feste Stundenpläne gebunden und muss sich nicht an einen anderen Ort begeben, sondern kann jederzeit auf die Inhalte zugreifen und so sein Berufsoder Privatleben mit seinem Studium in Einklang bringen.

Dieser **Universitätskurs IT-Dienstleistungen** enthält das vollständigste und aktuellste Bildungsprogramm auf dem Markt. Die hervorstechendsten Merkmale sind:

- Die Entwicklung von Fallstudien, die von Experten für Ingenieurinformatik vorgestellt werden
- Der anschauliche, schematische und äußerst praxisnahe Inhalt vermittelt alle für die berufliche Praxis unverzichtbaren wissenschaftlichen und praktischen Informationen
- Praktische Übungen, bei denen der Selbstbewertungsprozess zur Verbesserung des Lernens genutzt werden kann
- Sein besonderer Schwerpunkt liegt auf innovativen Methoden im Bereich der IT-Dienstleistungen
- Theoretische Lektionen, Fragen an den Experten, Diskussionsforen zu kontroversen Themen und individuelle Reflexionsarbeit
- Die Verfügbarkeit des Zugangs zu Inhalten von jedem festen oder tragbaren Gerät mit Internetanschluss



Verpassen Sie nicht die Gelegenheit, diesen Universitätskurs in IT-Dienstleistungen bei uns zu absolvieren. Es ist die perfekte Gelegenheit, um Ihre Karriere voranzutreiben"



Dieser Universitätskurs ist die beste Investition, die Sie tätigen können, wenn Sie nach einem Weiterbildungsprogramm suchen, um Ihre Kenntnisse in IT-Dienstleistungen auf den neuesten Stand zu bringen"

Das Dozententeam besteht aus Fachleuten aus dem Bereich der Informatik, die ihre Berufserfahrung in diese Fortbildung einbringen, sowie aus anerkannten Spezialisten aus führenden Gesellschaften und renommierten Universitäten.

Die multimedialen Inhalte, die mit der neuesten Bildungstechnologie entwickelt wurden, werden der Fachkraft ein situiertes und kontextbezogenes Lernen ermöglichen, d. h. eine simulierte Umgebung, die eine immersive Fortbildung bietet, die auf die Ausführung von realen Situationen ausgerichtet ist.

Das Konzept dieses Programms konzentriert sich auf problemorientiertes Lernen, bei dem die Fachkraft versuchen muss, die verschiedenen Situationen aus der beruflichen Praxis zu lösen, die ihr während des gesamten Studiengangs gestellt werden. Zu diesem Zweck wird die Fachkraft durch ein hochmodernes interaktives Videosystem unterstützt, das von renommierten und erfahrenen Experten für IT-Dienstleistungen entwickelt wurde.

Diese Fortbildung verfügt über das beste didaktische Material, das Ihnen ein kontextbezogenes Studium ermöglicht, das Ihr Lernen erleichtern wird.

Dieser 100%ige Online-Universitätskurs wird es Ihnen ermöglichen, Ihr Studium mit Ihrer beruflichen Tätigkeit zu verbinden und gleichzeitig Ihr Wissen in diesem Bereich zu erweitern.







## tech 10 | Ziele



## Allgemeine Ziele

 Wissenschaftliches und technologisches Fortbilden sowie Vorbereiten auf die Berufspraxis im Bereich der IT-Dienstleistungen, und zwar mit einer interdisziplinären und vielseitigen akademischen Erfahrung, die an die neuen Technologien und Innovationen in diesem Bereich angepasst ist



Ein Weg der Weiterbildung und des beruflichen Wachstums, der Ihnen auch eine größere Wettbewerbsfähigkeit auf dem Arbeitsmarkt verschaffen wird"





## Spezifische Ziele

- Verstehen der digitalen Transformation aus dem Blickwinkel der Unternehmensinnovation, des Finanz- und Produktionsmanagements, des Marketings und des Personalmanagements
- Verstehen der Funktionsweise von IKT-Governance und -Management, der ISO/IEC-Normen, die dies regeln, und der bewährten Verfahren, die anzuwenden sind
- Kennen der Kontrollziele für Information und verwandte Technologien (COBIT)
- Erlernen der Funktionsweise der *Informationn Technology Infrastructure Library* (ITIL), der Strategien, des Service-Designs, der Übergänge und Abläufe
- Vertiefen des Service Management Systems, Kennenlernen der Grundprinzipien der UNE-ISO/IEC 20000-1, der Struktur der Normenreihe ISO/IEC 20000 und der Anforderungen des Service Management Systems (SGS)







## tech 14 | Struktur und Inhalt

#### Modul 1. IT-Dienstleistungen

- 1.1. Digitale Transformation I
  - 1.1.1. Die Unternehmensinnovation
  - 1.1.2. Das Management der Produktion
  - 1.1.3. Die finanzielle Verwaltung
- 1.2. Digitale Transformation II
  - 1.2.1. Das Marketing
  - 1.2.2. Das Personalmanagement
  - 1.2.3. Ein integriertes Informationssystem
- 1.3. Fallstudie
  - 1.3.1. Präsentation des Unternehmens
  - 1.3.2. Methoden zur Analyse der IT-Beschaffung
  - 1.3.3. Bestimmung von Kosten, Nutzen und Risiken
  - 1.3.4. Wirtschaftliche Bewertung der Investition
- 1.4. IKT-Governance und -Verwaltung
  - 1.4.1. Definition der *Governance* von Informationstechnologien und -systemen
  - 1.4.2. Unterschied zwischen *Governance* und Management von Informationstechnologien und -systemen
  - 1.4.3. Rahmenbedingungen für *Governanc*e und Management von Informationstechnologien und -systemen
  - 1.4.4. Normen, Governance und Management von Informationstechnologien und -systemen
- 1.5. IKT-Unternehmensführung
  - 1.5.1. Was ist gute Unternehmensführung?
  - 1.5.2. Hintergrund zur IKT-Governance
  - 1.5.3. ISO/IEC 38500:2008-Norm
  - 1.5.4. Umsetzung einer guten IKT-Governance
  - 1.5.5. IKT-Governance und bewährte Verfahren
  - 1.5.6. Unternehmensführung. Überblick und Trends
- 1.6. Kontrollziele für Information und verwandte Technologien (COBIT)
  - 1.6.1. Rahmen für die Umsetzung
  - 1.6.2. Bereich: Planung und Organisation
  - 1.6.3. Bereich: Akquisition und Implementierung
  - 1.6.4. Bereich: Bereitstellung und Unterstützung
  - 1.6.5. Bereich: Überwachung und Bewertung
  - 1.6.6. Anwendung des COBIT-Leitfadens





### Struktur und Inhalt | 15 tech

- 1.7. Die IT Infrastructure Library (ITIL)
  - 1.7.1. Einführung in ITIL
  - 1.7.2. Service-Strategie
  - 1.7.3. Service-Design
  - 1.7.4. Service-Übergang
  - 1.7.5. Service-Betrieb
  - 1.7.6. Service-Verbesserung
- 1.8. Das Service Management System
  - 1.8.1. Grundlegende Prinzipien von UNE-ISO/IEC 20000-1
  - 1.8.2. Die Struktur der Normenreihe ISO/IEC 20000
  - 1.8.3. Anforderungen an das Service Management System (SMS)
  - 1.8.4. Entwurf und Übergang neuer oder geänderter Dienstleistungen
  - 1.8.5. Prozesse der Servicebereitstellung
  - 1.8.6. Prozessgruppen
- 1.9. Das Software Asset Management System
  - 1.9.1. Rechtfertigung des Bedarfs
  - 1.9.2. Hintergrund
  - 1.9.3. Präsentation der Norm 19770
  - 1.9.4. Umsetzung der Verwaltung
- 1.10. Management der Geschäftskontinuität
  - 1.10.1. Plan zur Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs
  - 1.10.2. Implementierung eines BCM



Diese Fortbildung wird es Ihnen ermöglichen, Ihre Karriere auf bequeme Weise voranzutreiben"





#### Der Student: die Priorität aller Programme von TECH

Bei der Studienmethodik von TECH steht der Student im Mittelpunkt. Die pädagogischen Instrumente jedes Programms wurden unter Berücksichtigung der Anforderungen an Zeit, Verfügbarkeit und akademische Genauigkeit ausgewählt, die heutzutage nicht nur von den Studenten, sondern auch von den am stärksten umkämpften Stellen auf dem Markt verlangt werden.

Beim asynchronen Bildungsmodell von TECH entscheidet der Student selbst, wie viel Zeit er mit dem Lernen verbringt und wie er seinen Tagesablauf gestaltet, und das alles beguem von einem elektronischen Gerät seiner Wahl aus. Der Student muss nicht an Präsenzveranstaltungen teilnehmen, die er oft nicht wahrnehmen kann. Die Lernaktivitäten werden nach eigenem Ermessen durchgeführt. Er kann jederzeit entscheiden, wann und von wo aus er lernen möchte.



Bei TECH gibt es KEINE Präsenzveranstaltungen (an denen man nie teilnehmen kann)"





#### Die international umfassendsten Lehrpläne

TECH zeichnet sich dadurch aus, dass sie die umfassendsten Studiengänge im universitären Umfeld anbietet. Dieser Umfang wird durch die Erstellung von Lehrplänen erreicht, die nicht nur die wesentlichen Kenntnisse, sondern auch die neuesten Innovationen in jedem Bereich abdecken.

Durch ihre ständige Aktualisierung ermöglichen diese Programme den Studenten, mit den Veränderungen des Marktes Schritt zu halten und die von den Arbeitgebern am meisten geschätzten Fähigkeiten zu erwerben. Auf diese Weise erhalten die Studenten, die ihr Studium bei TECH absolvieren, eine umfassende Vorbereitung, die ihnen einen bedeutenden Wettbewerbsvorteil verschafft, um in ihrer beruflichen Laufbahn voranzukommen.

Und das von jedem Gerät aus, ob PC, Tablet oder Smartphone.



Das Modell der TECH ist asynchron, d. h. Sie können an Ihrem PC, Tablet oder Smartphone studieren, wo immer Sie wollen, wann immer Sie wollen und so lange Sie wollen"

## tech 20 | Studienmethodik

#### Case studies oder Fallmethode

Die Fallmethode ist das am weitesten verbreitete Lernsystem an den besten Wirtschaftshochschulen der Welt. Sie wurde 1912 entwickelt, damit Studenten der Rechtswissenschaften das Recht nicht nur auf der Grundlage theoretischer Inhalte erlernten, sondern auch mit realen komplexen Situationen konfrontiert wurden. Auf diese Weise konnten sie fundierte Entscheidungen treffen und Werturteile darüber fällen, wie diese zu lösen sind. Sie wurde 1924 als Standardlehrmethode in Harvard etabliert.

Bei diesem Lehrmodell ist es der Student selbst, der durch Strategien wie Learning by doing oder Design Thinking, die von anderen renommierten Einrichtungen wie Yale oder Stanford angewandt werden, seine berufliche Kompetenz aufbaut.

Diese handlungsorientierte Methode wird während des gesamten Studiengangs angewandt, den der Student bei TECH absolviert. Auf diese Weise wird er mit zahlreichen realen Situationen konfrontiert und muss Wissen integrieren, recherchieren, argumentieren und seine Ideen und Entscheidungen verteidigen. All dies unter der Prämisse, eine Antwort auf die Frage zu finden, wie er sich verhalten würde, wenn er in seiner täglichen Arbeit mit spezifischen, komplexen Ereignissen konfrontiert würde.



#### Relearning-Methode

Bei TECH werden die case studies mit der besten 100%igen Online-Lernmethode ergänzt: Relearning.

Diese Methode bricht mit traditionellen Lehrmethoden, um den Studenten in den Mittelpunkt zu stellen und ihm die besten Inhalte in verschiedenen Formaten zu vermitteln. Auf diese Weise kann er die wichtigsten Konzepte der einzelnen Fächer wiederholen und lernen, sie in einem realen Umfeld anzuwenden.

In diesem Sinne und gemäß zahlreicher wissenschaftlicher Untersuchungen ist die Wiederholung der beste Weg, um zu lernen. Aus diesem Grund bietet TECH zwischen 8 und 16 Wiederholungen jedes zentralen Konzepts innerhalb ein und derselben Lektion, die auf unterschiedliche Weise präsentiert werden, um sicherzustellen, dass das Wissen während des Lernprozesses vollständig gefestigt wird.

Das Relearning ermöglicht es Ihnen, mit weniger Aufwand und mehr Leistung zu Iernen, sich mehr auf Ihre Spezialisierung einzulassen, einen kritischen Geist zu entwickeln, Argumente zu verteidigen und Meinungen zu kontrastieren: eine direkte Gleichung zum Erfolg.





#### Ein 100%iger virtueller Online-Campus mit den besten didaktischen Ressourcen

Um ihre Methodik wirksam anzuwenden, konzentriert sich TECH darauf, den Studenten Lehrmaterial in verschiedenen Formaten zur Verfügung zu stellen: Texte, interaktive Videos, Illustrationen und Wissenskarten, um nur einige zu nennen. Sie alle werden von qualifizierten Lehrkräften entwickelt, die ihre Arbeit darauf ausrichten, reale Fälle mit der Lösung komplexer Situationen durch Simulationen, dem Studium von Zusammenhängen, die für jede berufliche Laufbahn gelten, und dem Lernen durch Wiederholung mittels Audios, Präsentationen, Animationen, Bildern usw. zu verbinden.

Die neuesten wissenschaftlichen Erkenntnisse auf dem Gebiet der Neurowissenschaften weisen darauf hin, dass es wichtig ist, den Ort und den Kontext, in dem der Inhalt abgerufen wird, zu berücksichtigen, bevor ein neuer Lernprozess beginnt. Die Möglichkeit, diese Variablen individuell anzupassen, hilft den Menschen, sich zu erinnern und Wissen im Hippocampus zu speichern, um es langfristig zu behalten. Dies ist ein Modell, das als Neurocognitive context-dependent e-learning bezeichnet wird und in diesem Hochschulstudium bewusst angewendet wird.

Zum anderen, auch um den Kontakt zwischen Mentor und Student so weit wie möglich zu begünstigen, wird eine breite Palette von Kommunikationsmöglichkeiten angeboten, sowohl in Echtzeit als auch zeitversetzt (internes Messaging, Diskussionsforen, Telefondienst, E-Mail-Kontakt mit dem technischen Sekretariat, Chat und Videokonferenzen).

Darüber hinaus wird dieser sehr vollständige virtuelle Campus den Studenten der TECH die Möglichkeit geben, ihre Studienzeiten entsprechend ihrer persönlichen Verfügbarkeit oder ihren beruflichen Verpflichtungen zu organisieren. Auf diese Weise haben sie eine globale Kontrolle über die akademischen Inhalte und ihre didaktischen Hilfsmittel, in Übereinstimmung mit ihrer beschleunigten beruflichen Weiterbildung.



Der Online-Studienmodus dieses Programms wird es Ihnen ermöglichen, Ihre Zeit und Ihr Lerntempo zu organisieren und an Ihren Zeitplan anzupassen"

#### Die Wirksamkeit der Methode wird durch vier Schlüsselergebnisse belegt:

- 1. Studenten, die diese Methode anwenden, nehmen nicht nur Konzepte auf, sondern entwickeln auch ihre geistigen Fähigkeiten durch Übungen zur Bewertung realer Situationen und zur Anwendung ihres Wissens.
- 2. Das Lernen basiert auf praktischen Fähigkeiten, die es den Studenten ermöglichen, sich besser in die reale Welt zu integrieren.
- 3. Eine einfachere und effizientere Aufnahme von Ideen und Konzepten wird durch die Verwendung von Situationen erreicht, die aus der Realität entstanden sind.
- 4. Das Gefühl der Effizienz der investierten Anstrengung wird zu einem sehr wichtigen Anreiz für die Studenten, was sich in einem größeren Interesse am Lernen und einer Steigerung der Zeit, die für die Arbeit am Kurs aufgewendet wird, niederschlägt.

#### Die von ihren Studenten am besten bewertete Hochschulmethodik

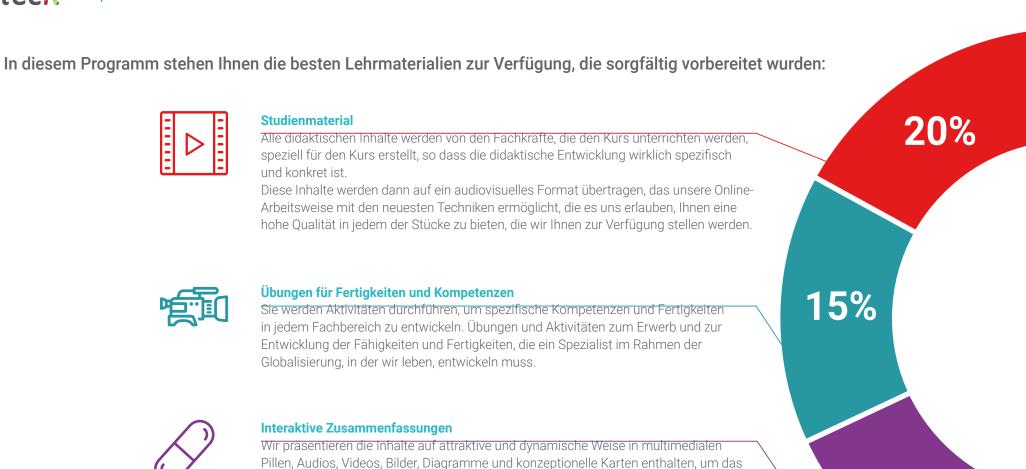
Die Ergebnisse dieses innovativen akademischen Modells lassen sich an der Gesamtzufriedenheit der Absolventen der TECH ablesen.

Die Studenten bewerten die pädagogische Qualität, die Qualität der Materialien, die Struktur und die Ziele der Kurse als ausgezeichnet. Es überrascht nicht, dass die Einrichtung im global score Index mit 4,9 von 5 Punkten die von ihren Studenten am besten bewertete Universität ist.

Sie können von jedem Gerät mit Internetanschluss (Computer, Tablet, Smartphone) auf die Studieninhalte zugreifen, da TECH in Sachen Technologie und Pädagogik führend ist.

Sie werden die Vorteile des Zugangs zu simulierten Lernumgebungen und des Lernens durch Beobachtung, d. h. Learning from an expert, nutzen können.







Pillen, Audios, Videos, Bilder, Diagramme und konzeptionelle Karten enthalten, um das Wissen zu festigen.

3%

Dieses einzigartige System für die Präsentation multimedialer Inhalte wurde von Microsoft als "Europäische Erfolgsgeschichte" ausgezeichnet.



#### Weitere Lektüren

Aktuelle Artikel, Konsensdokumente, internationale Leitfäden... In unserer virtuellen Bibliothek haben Sie Zugang zu allem, was Sie für Ihre Ausbildung benötigen.

20% 17% 7%

#### **Case Studies**

Sie werden eine Auswahl der besten case studies zu diesem Thema bearbeiten. Die Fälle werden von den besten Spezialisten der internationalen Szene präsentiert, analysiert und betreut.



#### **Testing & Retesting**

Während des gesamten Programms werden Ihre Kenntnisse in regelmäßigen Abständen getestet und wiederholt. Wir tun dies auf 3 der 4 Ebenen der Millerschen Pyramide.



#### Meisterklassen

Die Nützlichkeit der Expertenbeobachtung ist wissenschaftlich belegt. Das sogenannte Learning from an Expert stärkt das Wissen und das Gedächtnis und schafft Vertrauen in unsere zukünftigen schwierigen Entscheidungen.



#### Kurzanleitungen zum Vorgehen

TECH bietet die wichtigsten Inhalte des Kurses in Form von Arbeitsblättern oder Kurzanleitungen an. Ein synthetischer, praktischer und effektiver Weg, um dem Studenten zu helfen, in seinem Lernen voranzukommen.







## tech 28 | Qualifizierung

Mit diesem Programm erwerben Sie den von **TECH Global University**, der größten digitalen Universität der Welt, bestätigten eigenen Titel **Universitätskurs in IT-Dienstleistungen**.

**TECH Global University** ist eine offizielle europäische Universität, die von der Regierung von Andorra (*Amtsblatt*) öffentlich anerkannt ist. Andorra ist seit 2003 Teil des Europäischen Hochschulraums (EHR). Der EHR ist eine von der Europäischen Union geförderte Initiative, die darauf abzielt, den internationalen Ausbildungsrahmen zu organisieren und die Hochschulsysteme der Mitgliedsländer dieses Raums zu vereinheitlichen. Das Projekt fördert gemeinsame Werte, die Einführung gemeinsamer Instrumente und die Stärkung der Mechanismen zur Qualitätssicherung, um die Zusammenarbeit und Mobilität von Studenten, Forschern und Akademikern zu verbessern.

Dieser eigene Abschluss der **TECH Global University** ist ein europäisches Programm zur kontinuierlichen Weiterbildung und beruflichen Fortbildung, das den Erwerb von Kompetenzen in seinem Wissensgebiet garantiert und dem Lebenslauf des Studenten, der das Programm absolviert, einen hohen Mehrwert verleiht.

Titel: Universitätskurs in IT-Dienstleistungen

Modalität: online

Dauer: 6 Wochen

Akkreditierung: 6 ECTS



TECH Global University ist eine von der Regierung Andorras am 31. Januar 2024 offiziell anerkannte Universität, die dem Europäischen Hochschulraum (EHR) angehört.

Andorra la Vella, den 28. Februar 2024



<sup>\*</sup>Haager Apostille. Für den Fall, dass der Student die Haager Apostille für sein Papierdiplom beantragt, wird TECH Global University die notwendigen Vorkehrungen treffen, um diese gegen eine zusätzliche Gebühr zu beschaffen.

tech global university Universitätskurs IT-Dienstleistungen » Modalität: online » Dauer: 6 Wochen » Qualifizierung: TECH Global University » Akkreditierung: 6 ECTS

» Zeitplan: in Ihrem eigenen Tempo

» Prüfungen: online

