

Servicedocument



Basisexamen Business Processes vanaf 1 dec 2018

Versie 6-0
Datum: augustus 2018

Alle rechten voorbehouden

Copyright © Associatie. Niets uit deze uitgave mag worden openbaar gemaakt of verveelvoudigd, opgeslagen in een data-verwerkend systeem of uitgezonden in enige vorm door middel van druk, fotokopie of welke andere vorm dan ook zonder toestemming van de Nederlandse Associatie voor Examinering.

INHOUD

Service document	1
Basisexamen Business Processes	1
INHOUD	2
1. Leeswijzer	3
2. Beschrijving van het examen	4
Inleiding	4
Plaats in iEXA® raamwerk	4
Globale inhoud	5
Doelgroep	5
Voorkennis/niveau	5
Vervolg	5
Competenties	5
Toetsvorm	5
Indicatie studielast	5
3. Examenspecificaties	6
Examenonderwerpen	6
Eindtermen en examenspecificaties met toelichting	6
4. Toetsmatrijs	16
Examengegevens	16
Matrijs	16
5. Literatuur	17

1. Leeswijzer

Elk iEXA® examen heeft een servicedocument. Een servicedocument beschrijft welke onderwerpen worden getoetst en op welke wijze het examen is opgebouwd. Het document biedt daarmee voor opleiders een handvat bij de voorbereiding van haar studenten op het examen.

Het servicedocument bevat de volgende onderwerpen:

- een beschrijving van het examen;
- een overzicht van de onderwerpen en een beschrijving van de exameneisen en specificaties;
- de toetsmatrijs.

Beschrijving van het examen

In de beschrijving van het examen komen aan de orde:

- Plaats in het iEXA® raamwerk;
- Globale inhoud: een korte beschrijving van de onderwerpen waaruit het examen bestaat;
- Doelgroep: voor wie het examen is bedoeld;
- Voorkennis: welke kennis vooraf als bekend wordt verondersteld;
- Vervolg: welk examen kan aansluitend op dit examen gedaan worden;
- Competenties: welke competenties in termen van het Europees e-Competence Framework (e-Cf) worden getoetst;
- Toetsvorm: met welk type vragen de toetsing plaatsvindt;
- Studielast: een indicatie van het aantal studiebelastingsuren.

Examenspecificaties

In dit hoofdstuk worden de onderwerpen, eindtermen, nadere examenspecificaties en een toelichting hierop weergegeven. Het examen is geconcentreerd rondom een aantal hoofdonderwerpen. Deze worden vervolgens vertaald in eindtermen, c.q. exameneisen. De eindtermen geven op hoofdlijnen aan wat een kandidaat moet kennen en kunnen. De examenspecificaties zijn een gedetailleerde beschrijving van deze termen. Gebruikmakend van de taxonomie van Bloom zijn er drie soorten specificaties:

1. Kennisvragen (k). Specificaties waarbij een kandidaat iets moet kennen met als doel zaken te reproduceren, op te sommen, te herkennen, verbanden te leggen en/of te definiëren. Dit leidt tot kennisvragen.
2. Begripsvragen (b). Specificaties waarbij een kandidaat inzicht dient te hebben in zaken met als doel te selecteren en samen te vatten, te verklaren, te onderbouwen, uit te leggen (in eigen woorden), te beschrijven, verschillen te duiden en/of voorbeelden te geven. Dit leidt tot begripsvragen.
3. Toepassingsvragen (t). Specificaties waarbij een kandidaat zaken toe moet kunnen passen met als doel oplossingen voor te stellen, een situatie met kennis van zaken aan te pakken, een test uit te voeren en/of concrete gevallen te toetsen aan abstracte definities. Dit leidt tot toepassingsvragen.

Toetsmatrijs

Tot slot geeft de toetsmatrijs de opbouw van het examen weer. In de toetsmatrijs wordt aan de hand van het belang van elke exameneis aangegeven welk deel van de toets hierop betrekking heeft. Daarbij kent elk onderdeel een minimaal en een maximaal aantal vragen.

2. Beschrijving van het examen

Naam examen

iEXA® Basisexamen Business Processes

Inleiding

Bij iedere functie in de IT is een bepaalde hoeveelheid basiskennis nodig. Het begrijpen van de 'business' en de vertaling kunnen maken naar de applicaties en IT infrastructuur zijn competenties die van een IT'er gevraagd worden. In verband met globalisatie en internationale standaarden zoals [EHAE](#), is het raadzaam aan te sluiten bij internationale ICT competenties en beroepsprofielen. Binnen het iEXA® raamwerk heeft zich dit vertaald in een drietal basisexamens die zich ieder richten op steeds een ander systeem waarmee een IT'er te maken krijgt. Het eerste is het basisexamen Business Processes. Inzicht in de bedrijfsprocessen is noodzakelijk, omdat een IT'er de context van zijn werkzaamheden moet begrijpen en dan met name de impact die de business en de IT onderling op elkaar hebben. Dit inzicht is nodig om met praktisch relevante en realistische oplossingen te kunnen komen.

Plaats in iEXA® raamwerk

iEXA® is gebaseerd op AMBI, Bachelor of ICT (HBO-i) en e-CF. In lijn met de "Bachelor of ICT" bestaat het iEXA® framework uit 3 dimensies; architecturen, activiteiten en leerniveaus.

Architecturen

Van de 5 architecturen uit de domeinbeschrijving Bachelor of ICT behandelt iEXA® de leveranciers neutrale: Business Processes, Applications en Infrastructure. De hardware- en eindgebruikers- laag zijn over het algemeen leverancier gebonden. Dit examen richt zich op business processes.

Competentiegebieden en niveau

In het e-CF worden 36 competenties beschreven die zijn verdeeld over de 5 competentiegebieden; Plan, Build Run, Enable en Manage. Dit examen heeft betrekking op het alle vijf e-Competentiegebieden en toetst op e-CF2 niveau.

In het onderstaande raamwerk is de positie van dit examen weergegeven:

e-CF niveau	Business Processes	Applications	Infrastructure
3	iEXA® ICT Planning	iEXA® ICT Planning	iEXA® ICT Planning
		iEXA® Application Design and Development	
		iEXA® Building and Implementing	iEXA® Building and Implementing
		iEXA® Service and Operation	iEXA® Service and Operation
	iEXA® Support and Enable	iEXA® Support and Enable	iEXA® Support and Enable
	iEXA® Accountmanagement and Digital Marketing		
	iEXA® Management II		
2	iEXA® Management I	iEXA® Management I	iEXA® Management I
	iEXA® Basisexamen Business Processes	iEXA® Basisexamen Applications	iEXA® Basisexamen Infrastructure

Globale inhoud

Als eerste wordt in dit examen ingegaan op de werking van organisaties. Vervolgens wordt gekeken naar de positie van IT in brede zin en in het bijzonder binnen organisaties. Daarna komt de vertaling daarvan in strategie en sourcing aan bod. Gevolgd door management en besluitvorming in organisaties. Tenslotte is er aandacht voor het functioneren binnen organisaties in de vorm van communicatie in organisaties en projectmatig werken.

Doelgroep

Deze module is bedoeld als basiskennis voor mensen die meer inzicht willen krijgen in de wisselwerking tussen bedrijfsprocessen en IT.

Voorkennis/niveau

Er is geen specifieke voorkennis vereist. Het betreft een examen op e-CF 2 oftewel EQF 5 niveau.

Vervolg

Na dit examen kan het iEXA® Basisexamen Applications of Infrastructure of één van de vervolmodules worden gedaan.

Competenties

In dit examen worden verschillende elementen van competenties van het e-CF getoetst. Bij een basisexamen betreffen dit voornamelijk kenniselementen. In de meeste gevallen betreft dit kennis die impliciet besloten ligt in de in het e-CF genoemde kenniselementen en dus reeds bekend verondersteld wordt. Daarnaast wordt een aantal kenniselementen uit het e-CF direct afgetoetst. In dit basisexamen betreft dit echter nooit alle kenniselementen behorend bij een bepaalde competentie. Hiermee wordt dus nog niet de competentie afgetoetst, maar wordt een bijdrage geleverd aan het in een later stadium kunnen behalen van de betreffende competentie. Het betreft in dit examen voorbereiding op de volgende competenties uit het e-CF:

- A2. Service Level Management
- A3. Ontwikkelen van bedrijfsplannen
- A4. Product- of serviceplanning
- D4. Inkoop
- D5. Maken van offertes
- D7. Verkoopmanagement
- D8. Contractmanagement
- D10. Informatie- en kennismanagement
- E2. Project- en portfoliomanagement
- E3. Risicomanagement
- E4. Relatiemanagement
- E5. Procesverbetering
- E6. ICT-kwaliteitsmanagement
- E7. Management van (organisatie)verandering
- E8. Informatiebeveiligingsmanagement

Toetsvorm

De toetsing bestaat uit een examen met gesloten en invulvragen.

Indicatie studielast

De gemiddelde studielast voor dit examen is 280 uur.

3. Examenspecificaties

Examenonderwerpen

In het examen komen de volgende hoofdonderwerpen aan de orde:

1. Bedrijfsprocessen en organisaties
2. De plaats en rol van IT in de maatschappij en organisaties
3. Strategie en sourcing
4. Management en besluitvorming
5. Communicatie in organisaties
6. Projectmatig werken

Eindtermen en examenspecificaties met toelichting

		K	B	T
B.1	De kandidaat heeft inzicht in bedrijfsprocessen en de principes van organisaties			
B.1.A	De kandidaat kent en heeft inzicht in het concept bedrijfsproces			
B.1.1	De kandidaat kan het begrip bedrijfsproces omschrijven.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • reeks logisch verwante taken en werkwijzen • om specifieke bedrijfsresultaten te produceren • op unieke wijze georganiseerd en gecoördineerd 			
B.1.2	De kandidaat kan verschillende typen bedrijfsprocessen onderscheiden.		X	
	Waardeketen van Porter: <ul style="list-style-type: none"> • primaire processen • ondersteunende processen INK-model: <ul style="list-style-type: none"> • Besturingsprocessen • Primaire processen • Ondersteunende processen 			
B.1.3	De kandidaat kan de relatie tussen elementen van het bedrijfsproces beschrijven.		X	
	aan de hand van de elementen van het bedrijfsproces: <ul style="list-style-type: none"> • resultaten • activiteiten • mensen • middelen • kaders (structuur, cultuur, ketens) 			
B.1.4	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een bedrijfsproces.		X	
	met daarbij: <ul style="list-style-type: none"> • het doel van het proces • de rollen die bij het proces betrokken zijn • de manier waarop het proces getriggerd wordt 			

B.1.B	De kandidaat kent en heeft inzicht in basisprincipes van organisaties			
B.1.5	De kandidaat kan de begrippen organisatiestructuur, organisatiecultuur, organisatiedoelstelling en organisatieverandering omschrijven.	X		
	<u>organisatiestructuur</u> <ul style="list-style-type: none"> • bakent formele gezagsrelaties af • groepeert individuen in afdelingen • ontwerp van systemen t.b.v. effectieve communicatie en coördinatie <u>organisatiecultuur</u> <ul style="list-style-type: none"> • waarden, basisopvattingen, inzichten, denkwijzen • door leden van een organisatie gedeeld • aan nieuwe leden onderwezen • visie • missie <ul style="list-style-type: none"> ○ bestaansreden ○ waarden, markten, klanten • strategie • organisatiedoelstellingen <ul style="list-style-type: none"> ○ doelen van operationele procedures ○ concrete, meetbare resultaten ○ primaire taken <u>organisatieverandering</u> <ul style="list-style-type: none"> • incrementele verandering • radicale verandering 			
B.1.6	De kandidaat kan de organisatiestructuur van een organisatie herkennen.		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • functionele structuur • divisiestructuur • matrixstructuur • geografische structuur • hybride structuur 			
B.1.7	De kandidaat kan een organisatieschema interpreteren.		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • aan de hand van een gegeven organogram (van een structuur als bij B.1.6) aangeven wie aan wie rapporteert (line of command) 			
B.1.8	De kandidaat kan verschillende organisatieculturen onderscheiden.		X	
	volgens het model van Quinn en Cameron: <ul style="list-style-type: none"> • markt/ondernemerscultuur • missiecultuur/adhocratiecultuur • clancultuur/familiecultuur/bureaucratische/hiërarchische cultuur 			
B.1.9	De kandidaat kan verschillende organisatiedoelstellingen onderscheiden.		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • missie/officialle doelen • operationele doelen m.b.t. de totale prestatie, middelen, markt, ontwikkeling van werknemers, innovatie en verandering, productiviteit. 			
B.1.10	De kandidaat kan verschillende organisatieveranderingen onderscheiden.		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • technologische verandering • product- en dienstverandering • strategische en structurele verandering • cultuurveranderingen 			

B.1.C	De kandidaat kent organisatietheorie en -typologie			
B.1.11	De kandidaat kan de kenmerken van verschillende organisatietheorieën benoemen.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • scientific management (Taylor) • besturingsprincipes (Fayol) • bureaucratie (Weber) • Hawthorne-studies/human relations • systeembenadering • contingentietheorie (Fiedler) • postmoderne organisatieparadigma 			
B.1.12	De kandidaat kan verschillende organisatietheorieën op een tijdlijn plaatsen.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • ca. 1900: scientific management (Taylor) • ca. 1900: besturingsprincipes (Fayol) • ca. 1900: bureaucratie (Weber) • ca. 1930: Hawthorne-studies • ca. 1945: human relations • ca. 1950: systeembenadering • ca. 1965: contingentietheorie • ca. 1970 tot heden: postmoderne organisatieparadigma 			
B.1.13	De kandidaat kan verschillende organisatietypologieën onderscheiden.		X	
	volgens: <ul style="list-style-type: none"> • Mintzberg (de 5 basisconfiguraties) • Handy (grid: rol, personen, macht en taak) 			
B.2	De kandidaat kent de plaats en rol van IT			
B.2.A	De kandidaat kent de algemene plaats en rol van IT			
B.2.1	De kandidaat kan de laatste trends op gebied van informatietechnologie benoemen.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • bring your own device • big data analytics • Cloud computing • social analytics • LEAN IT • Governance; SIAM framework • Cyber-Physical systems (CPS) • Internet of things • Robotica • AI • Blockchain • Strengere Eisen voor persoonlijke gegevensbescherming: AVG/GDPR (Security by design and by default) 			
B.2.2	De kandidaat kan het organisatorisch belang van informatietechnologie beschrijven.		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • verbeteren efficiëntie van operaties t.b.v. hogere winstgevendheid • creëren nieuwe producten, diensten en bedrijfsmodellen • verbeteren band met klant en leverancier • verbeterde besluitvorming • concurrentievoordeel • overleven 			
B.2.3	De kandidaat kan markttrends beschrijven in relatie tot ICT.		X	

	<ul style="list-style-type: none"> de digitale economie E-Procurement <ul style="list-style-type: none"> Digitale disruptie/Disruptieve business modellen: <ul style="list-style-type: none"> Freemium (Skype) peer-to-peer commerce (AirBnB) mass personalization creativity of the crowd The Lean startup 			
B.2.4	De kandidaat kan juridische aspecten van informatievoorziening benoemen.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> intellectueel eigendom overeenkomstenrecht elektronisch contracteren bescherming van persoonsgegevens (EU wetgeving: AVG/GDPR, ePrivacy directive) computercriminaliteit 			
B.2.5	De kandidaat kan sociaal ethische aspecten die samenhangen met het toepassen van informatievoorziening en –technologie onderscheiden.		X	
	ethische kwesties m.b.t.: <ul style="list-style-type: none"> intellectueel eigendom data-beveiliging vertrouwelijke gegevens kwaliteit van geleverd werk discriminatie risico op onbetrouwbaarheid softwarerisico's belangenconflict 			
B.2.B	De kandidaat kent de plaats en rol van IT in organisaties			
B.2.6	De kandidaat kan de IT-toepassingsgebieden voor organisaties benoemen.	X		
	hoofdingeling: registratiesysteem gegevensverwerkend systeem taak-ondersteunend systeem interactie-ondersteunend <ul style="list-style-type: none"> Enterprise resourceplanningsysteem (ERP) Supplychain managementsysteem (SCM) Beslissingsondersteunende systemen/ Decision Support Systems (DSS) Managementinformatiesystemen (MIS) Executive Support Systems (ESS) Transactieverwerkingsystemen/ Transaction Processing Systems (TPS) Workflow managementsysteem (WFM) Customer relationship managementsysteem (CRM) Kennismanagementsysteem (KMS) Alsmede het domein of de domeinen waarbinnen deze typen informatiesystemen voorkomen: het financiële-, productie-, personeels- en logistieke domein			
B.2.7	De kandidaat kan de invloed van informatietechnologie op de werkplek benoemen.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> tijdonafhankelijk (24/7) plaats onafhankelijk (via een internetconnectie over Wi-Fi, 4G/5G) device onafhankelijk (laptop, tablet, smart phone, chromebook, Virtual Desktops) 			
B.2.8	De kandidaat kan de invloed van informatietechnologie op de verschillende functionele gebieden van organisaties benoemen.	X		
	met betrekking tot: <ul style="list-style-type: none"> financiële processen human resourceprocessen fabricage- en productieprocessen verkoop- en marketingprocessen 			

B.2.9	De kandidaat kan de relatie tussen informatietechnologie en samenwerkingsvormen tussen organisaties benoemen.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • netwerkorganisatie • organisatienetwerk • virtuele organisatie 			
B.3	De kandidaat kent en heeft inzicht in strategie en sourcing in organisaties			
B.3.A	De kandidaat kent en heeft inzicht in de rol van strategie in een organisatie			
B.3.1	De kandidaat kan de essentie aangeven van verschillende scholen van organisatiestrategie.	X		
	volgens: <ul style="list-style-type: none"> • de 10 denkscholen van Mintzberg (10 schools of thought) 			
B.3.2	De kandidaat kan de begrippen informatiestrategie, informatiebeleid, informatieplanning en informatieplan beschrijven	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • definitie geven • verschillen tussen deze vier begrippen aangeven • de begrippen plaatsen op operationeel, tactisch of strategisch niveau 			
B.3.3	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een informatiestrategie, informatiebeleid en informatieplanning.		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • globaal aangeven wat er in ieder van deze documenten beschreven wordt • aangeven wat het onderlinge verband van de documenten is 			
B.3.4	De kandidaat kan het belang aangeven van informatieplan en informatieplanning.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe dragen plan en planning bij aan een succesvolle bedrijfsvoering? • Wat zijn de risico's van onvoldoende planning? 			
B.3.5	De kandidaat kan de verschillen aangeven tussen informatiestrategie, -beleid en -planning.		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • voorbeelden geven van onderwerpen die specifiek voor één van deze documenten zijn bedoeld 			
B.3.6	De kandidaat kan de functie, globale inhoud en onderdelen van een informatieplan benoemen.	X		
	onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> • doel van het plan • aanleiding/redenen • huidige systemen/situatie • nieuwe ontwikkelingen • managementstrategie • implementatieplan • budget 			
B.3.7	De kandidaat kan kenmerkende KPI's beschrijven.	X		
	aan de hand van eigenschappen van een KPI: <ul style="list-style-type: none"> • draagt bij aan succes of falen • meetbaar, kwantificeerbaar, controleerbaar • eenvoudig te interpreteren representatie van huidige en toekomstige prestaties 			
B.3.B	De kandidaat kent verschillende aspecten van sourcing			
B.3.8	De kandidaat kan de aandachtspunten en implicaties van verschillende sourcingmodellen beschrijven.	X		

	<p>Enterprise it-uitbestedingsmodellen (Forester, 2007)</p> <ul style="list-style-type: none"> • global outsourcing • uitbesteding van infrastructuur • verticale uitbesteding • best-of-breed selectieve outsourcing • gecombineerde infrastructuur en verticale applicaties • horizontale uitbesteding <p>Andere vormen/varianten</p> <ul style="list-style-type: none"> • offshoring, nearshoring, onshoring • Cloud computing <p>Regie/Governance</p> <ul style="list-style-type: none"> • regiefunctie • system integration and management (SIAM framework) • demand management • facility management 			
B.3.9	De kandidaat kan verschillende Cloud computing service modellen beschrijven.	X		
	<p>Primaire modellen (lagen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • SaaS (software; voorheen 'Application Service Provision') • PaaS (Platform) • IaaS (Infrastructure) <p>Varianten</p> <ul style="list-style-type: none"> • BPaaS (business process) • SECaaS (security) • CaaS (communications) • MaaS (monitoring) 			
B.3.10	De kandidaat kan verschillende externe partijen die een organisatie kunnen ondersteunen onderscheiden.		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • door het soort van dienstverlening (insourcing, outsourcing) • door het soort van dienst (hosting, Cloud, brokering, Shared Service Center) 			
B.3.11	De kandidaat kan kenmerkende voorwaarden bij inkoopcontracten benoemen.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • zoals prijs, omvang levering, levertijd, garanties, klachtenafhandeling etc. • functionele-, technische- en logistieke eisen onderscheiden 			
B.3.12	De kandidaat kan de elementen van een service level agreement benoemen.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • beschrijving dienstverlening • prestatiekenmerken dienstverlening • openingstijden dienstverlening • reactiesnelheid op klachten/wensen • escalatieprocedure • boeteclausules 			
B.4	De kandidaat kent en heeft inzicht in management en besluitvorming in organisaties			
B.4.A	De kandidaat kent verschillende aspecten van management en managementstijlen			
B.4.1	De kandidaat kan verschillende handelingsimperatieven onderscheiden.		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • volgens Quinn's concurrerende-waardemodel 			
B.4.2	De kandidaat kan verschillende managementrollen onderscheiden.		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • volgens Quinn's concurrerende-waardemodel 			
B.4.3	De kandidaat kan verschillende managementrollen onderscheiden.		X	

	volgens model Mintzberg: <ul style="list-style-type: none"> • interpersoonlijk • informatieoneel • besluitvorming 			
B.4.B	De kandidaat kent en heeft inzicht in een aantal functionele gebieden die direct samenhangen met IT en kan hier voorbeelden van geven			
B.4.4	De kandidaat kan de begrippen informatiemanagement, kennismanagement, ICT kwaliteitsmanagement, risicomangement, informatiebeveiligingsmanagement en management van verandering beschrijven.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • voor ieder van deze begrippen een omschrijving geven • per begrip voorbeelden geven van systemen • de informatiekwaliteit opsplitsen in de termen Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid 			
B.4.5	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een situatie waarin sprake is van informatiemanagement.		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • bewust ervoor zorgen dat bepaalde informatie op een bepaald moment op een bepaalde plaats in de organisatie beschikbaar is 			
B.4.6	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een situatie waarin sprake is van kennismanagement.		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Eerste generatie van KM: IT gedreven (Intranet, software zoals Lotus notes) • Tweede generatie: focus op de mens (Nonaka SECI model) • Derde generatie: focus op de basics van kritieke kennisvergaring (connectiviteit, collaboratie, co-creatie) Begrippen: expliciete kennis, impliciete kennis, codificatiestrategie, personalisatiestrategie, organizational learning, kenniswaardeketen, communities of practice.			
B.4.7	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een situatie waarin sprake is van ICT kwaliteitsmanagement.		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • kwaliteitsbeleid • kwaliteitsorganisatie • kwaliteitssystemen: <ul style="list-style-type: none"> • NEN-EN-ISO 9000:2015 en; nl - Kwaliteitsmanagementsystemen - Grondbeginselen en verklarende woordenlijst • ISO/IEC 27000 (familie van standaarden voor informatiebeveiliging) • ISO/IEC 20000 (IT service management) • Continu proces van kwaliteitsverbetering: <ul style="list-style-type: none"> • P-D-C-A (Shewhart, Deming) • Kaizen (TPS, Lean) 			
B.4.8	De kandidaat kan een voorbeeld geven van een situatie waarin sprake is van management van verandering.		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • inzicht hebben in de consequenties van IT-veranderingen voor de organisatie (grote organisatieveranderingen of procesaanpassingen) 			
B.4.C	De kandidaat kent aspecten van besluitvormingsprocessen in organisaties			
B.4.9	De kandidaat kan basismethoden voor besluitvorming onderscheiden.		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • operationele-researchbenadering • Carnegie-model • model voor incrementele besluitvorming • vuilnisbakmodel 			
B.4.10	De kandidaat kan de stappen in de rationele benadering van besluitvormingsprocessen onderscheiden.		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • identificatiefase • ontwikkelingsfase • selectiefase 			

B.5	De kandidaat kent communicatieprincipes in organisaties en kan elementen hiervan toepassen			
B.5.1	De kandidaat kan de elementen van het communicatiemodel benoemen.	X		
	volgens Steehouder: <ul style="list-style-type: none"> • boodschappen/ uitingen • zender 			
B.5.2	De kandidaat kan de principes van het communicatieproces benoemen.		X	
	volgens Steehouder: <ul style="list-style-type: none"> • de werking ervan • de onderlinge afhankelijkheden 			
B.5.3	De kandidaat kan aspecten van mondelinge zakelijke interacties benoemen.	X		
	kan communicatie-aspecten aangeven die van belang zijn bij: <ul style="list-style-type: none"> • zakelijke tweegesprekken, • presentaties en • vergaderingen • het principe van een open vraag stellen, herhalen, doorvragen, gesprekstechnieken: metacommunicatie, parafraseren, argumenteren, enthousiasmeren, wettelijke regeling, sociale druk. 			
B.5.4	De kandidaat kan het belang aangeven van informele communicatie.		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • informeel afstemmen • doelgerichte beleidsbeïnvloeding • lekken • het wandelgangencircuit 			
B.5.5	De kandidaat kan de rol van argumentatie in communicatie beschrijven.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • het verschil tussen feiten en meningen • de belangrijkste argumentatiefouten (bijv. cirkelredenering) 			
B.5.6	De kandidaat kan verschillende wijzen en aspecten van schriftelijke zakelijke communicatie benoemen.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • volgens gestructureerde werkwijze van Steehouder 			
B.5.7	De kandidaat kan de onderdelen van een (advies)rapportage benoemen.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • volgens Steehouder: samenstellen en rapporteren van onderzoeken 			
B.5.8	De kandidaat kan de principes van relatiemanagement benoemen.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • aan de hand van de 4 P's van relatiemanagement zoals beschreven door Kwakman en Burgers 			
B.5.9	De kandidaat kan verschillende methoden voor conflictoplossing beschrijven.	X		
	aan de hand van: <ul style="list-style-type: none"> • de negen methoden voor conflictoplossing van Slagter/Kaplan • andere methodes <ul style="list-style-type: none"> ○ schikken ○ arbitrage ○ Appropriate Dispute Resolution (ADR). ○ Mediation 			

B.5.10	De kandidaat kan verschillende methoden bij onderhandelen beschrijven.	X		
	<p>aan de hand van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de vier assen van een onderhandelingspositie, onderhandelingsprofielen (Mastenbroek) • Dual Concern Model (Wilmot & Hocker) • fasen van een onderhandeling (Kaplan: voorbereiding/planning, Uitvoering, beoordeling) • voorbereiden van een onderhandeling • Hold Back • Quick Kill • concessies • impasses • frictie • integratief onderhandelen • distributief onderhandelen • pareto-optimaal 			
B.6	De kandidaat kent principes van projectmatig werken en kan elementen hiervan toepassen			
B.6.1	De kandidaat kan de principes en kenmerken van projectmatig werken benoemen.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • duidelijk begin en einde • tijdsdruk • beperkte middelen • duidelijke resultaatomschrijving • sturing vanuit één punt • verschil met procesmatig en improviserend werken 			
B.6.2	De kandidaat kan verschillende soorten projecten en projectvormen beschrijven.	X		
	<p>van 'hard' naar 'zacht':</p> <ul style="list-style-type: none"> • objectgericht • routineprocesgericht • systeemgericht • structuurgericht • gedragsgericht • visiegericht • improvisatieprocesgericht <p>naar aard vernieuwing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • doelgroep of markt • product of dienst • technologie • organisatievorm • wettelijk kader <p>de vier projectvormen in de matrix van Turner & Cochrane aan de hand van duidelijkheid van de doelstellingen/eindproduct en duidelijkheid van toe te passen methode:</p> <ul style="list-style-type: none"> • engineering • productontwikkeling • systeemontwikkeling • onderzoek en verandering 			
B.6.3	De kandidaat kan de inhoud van en de onderlinge relatie tussen de verschillende projectfasen aangeven.	X		
	<p>volgens Wijnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • initiatieffase • definitiefase • ontwerpfase • voorbereidingsfase • realisatiefase • nazorgfase 			

B.6.4	De kandidaat kan per projectfase het eindresultaat beschrijven.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • initiatiefase – Business case • ontwerpfase – project identificatie documentatie • voorbereidingsfase – draaiboek • realisatiefasen – resultaat rapport • afsluiting – eindrapport/lessons learned/uiteindelijke businesscase 			
B.6.5	De kandidaat kan aspecten beschrijven die bij de beheersing van IT-projecten van belang zijn.		X	
	Aan de hand van 'GOKIT': <ul style="list-style-type: none"> • geld • organisatie • kwaliteit • informatie • tijd 			
B.6.6	De kandidaat kan aangeven welke projecthulpmiddelen en -processen passend zijn, gegeven een specifieke situatie.			X
	<ul style="list-style-type: none"> • samenwerkingsomgeving (Sharepoint, projectwebsite) • projectmanagement software • projectadministratie • tekenbevoegdheid projectmanager • voorleggen stuurgroep • kwaliteitscontroles (projectaudits) 			
B.6.7	De kandidaat kan projectrisico's benoemen.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • tijdoverschrijding • budgetoverschrijding • kwaliteitstekort 			
B.6.8	De kandidaat kan manieren om risico's te reduceren benoemen.	X		
	<ul style="list-style-type: none"> • langdurige initiatieffase • uitvoerige definitiestudie • prototyping • contingency-planning • gemengde contractering 			
B.6.9	De kandidaat kan de projectmethodieken Prince2 en Scrum beschrijven, incl. de toepassingsgebieden.			X
	<ul style="list-style-type: none"> • de specifieke werkwijze van Prince2 en Scrum • de voordelen en nadelen • wanneer welke van de twee in te zetten 			

4. Toetsmatrijs

Examengegevens

Examenvorm: Schriftelijk examen met gesloten en invulvragen

Aantal vragen: 50

Examentijd: 90 min.

Matrijs

De toetsmatrijs geeft een overzicht van het minimaal en maximaal aantal vragen per eindterm en per vraagsoort in zowel percentage als feitelijk aantal vragen.

	Specificatie	Punten- verdeling %		Aantal vragen		soort		
		min	max	min	max	K	B	T
B.1.	1,5,11,12	5	10	3	5	X		
B.1.	2,3,4,6,7,8,9,10,13	10	15	5	8		X	
B.2.	1,4,6,7,8,9	5	10	3	5	X		
B.2.	2,3,5	2	5	1	3		X	
B.3.	1,2,4,6,7,8,9,11,12	10	15	5	8	X		
B.3.	3,5,10	2	5	1	3		X	
B.4.	4	0	5	0	3	X		
B.4.	1,2,3,5,6,7,8,9,10	15	20	7	10		X	
B.5.	1,3,5,6,7,8,9,10	10	15	5	8	X		
B.5.	2,4	2	5	1	3		X	
B.6.	1,2,3,4,7,8	8	13	4	7	X		
B.6.	5	0	5	0	3		X	
B.6.	6, 9	2	5	1	3			X
Kennisvragen		50	72	25	36	X		
Begripsvragen		26	45	13	22		X	
Toepassings- vragen		2	5	1	3			X
Totaal		100%		50				

5. Literatuur

Eindtermen	Basisliteratuur 1	Basisliteratuur 2	Basisliteratuur 3
B.1 De kandidaat heeft inzicht in bedrijfsprocessen en de principes van organisaties	Daft, R.L. (2002). Organisatietheorie en – Ontwerp; 7 ^e Druk Boom/Academic Service. ISBN 9789039519820	Laudon, K.C. en Laudon, J.P. (2015). Bedrijfsinformatiesystemen; 14e Druk. Pearson Education. ISBN 9789043032018	In 't Veld, M. & Slatius, B. (2011). Analyse van bedrijfsprocessen. Groningen, Noordhoff. ISBN 9789001790943
B.2 De kandidaat kent de plaats en rol van IT	Laudon, K.C. en Laudon, J.P. (2015). Bedrijfsinformatiesystemen; 14e Druk. Pearson Education. ISBN 9789043032018	Gellaerts, S.L. en Jobse, C.M. (2011). Inleiding ICT en recht; 1 ^e Druk Kluwer. ISBN 9789013091755	Derksen, T. en Crins, H. (2011). AIV - informatiekunde voor het HBO; 6e Druk. Boom/Academic Service. ISBN 9789039526514
B.3 De kandidaat kent en heeft inzicht in strategie en sourcing in organisaties	Daft, R.L. (2002). Organisatietheorie en – Ontwerp; 7 ^e Druk Boom/Academic Service. ISBN 9789039519820	Laudon, K.C. en Laudon, J.P. (2015). Bedrijfsinformatiesystemen; 14e Druk. Pearson Education. ISBN 9789043032018	Delen, G. Et al. (2008). IT Outsourcing – een introductie; 1 ^e Druk Van Haren Publishing. ISBN 9789087531232
B.4 De kandidaat kent en heeft inzicht in management en besluitvorming in organisaties	Daft, R.L. (2002). Organisatietheorie en – Ontwerp; 7 ^e Druk Boom/Academic Service. ISBN 9789039519820	Laudon, K.C. en Laudon, J.P. (2015). Bedrijfsinformatiesystemen; 14e Druk. Pearson Education. ISBN 9789043032018	Quinn, R.E. et al. (2011). Handboek Managementvaardigheden; 6 ^e Druk Boom/Academic Service. ISBN 9789039529607
B.5 De kandidaat kent communicatieprincipes in organisaties en kan elementen hiervan toepassen	Daft, R.L. (2002). Organisatietheorie en – Ontwerp; 7e Druk Boom/Academic Service. ISBN 9789039519820		
B.6 De kandidaat kent principes van projectmatig werken en kan elementen hiervan toepassen	Wijnen, G. en P. Storm, Projectmatig werken, Houten-Antwerpen: Unieboek/Het Spectrum, 2007, ISBN: 9789027445377	Laudon, K.C. en Laudon, J.P. (2015). Bedrijfsinformatiesystemen; 14e Druk. Pearson Education. ISBN 9789043032018	