Vak ALA, Auteur MMONF, Niveau 3, Cohort 2024, Periode 10 | PDF			
Lesweek	**Theorie**	**Praktijk**	**Evaluatie**
1	**Inleiding Servicedesk** • Wat is een Servicedesk • Wat is een Helpdesk • Ervaring in vorige stage met het werken op een Servicedesk • lesmateriaal van StichtingPraktijkLeren.nl	**Verkenning en omgaan met leeromgeving StichtingPraktijkLeren** • Registreren bij StichtingPraktijkLeren.nl mbv leerlingnummer@student.idcollege.nl INTERNET: servicedesk-amerijck-ict-20	
2	**Bedrijfsprocessen** INTERNET: deel-1-procesdenken		
3	**Werk van een ICT-beheerder**		
4	**Kennismaking ITIL 1v4**		
5	**Vervolg ITIL 2v4**		
6	**Vervolg ITIL 3v4**		
7	**Vervolg ITIL 4v4**		
8	**ITIL basiskennis en bedrijfsprocessen herhalen ivm de toets**		
9	**ITIL basiskennis en bedrijfsprocessen herhalen ivm de toets**		
10	**Toets** • KGC Gebruikersondersteuning		• Toets