Service Delivery Manager

ITIL & Service Management · Anbieter: Karriere Tutor

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: auf Anfrage

Förderfähig über: Bildungsgutschein

AZAV-zertifizierter Bildungsträger — Förderung durch die Agentur für Arbeit möglich

Kursdaten auf einen Blick

Durchführung	Online
Lernformat	Zeitgebunden
Dauer	12 Wochen in Vollzeit oder 24 Wochen in Teilzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet alle 2 Wochen
Vorkenntnisse	Berufliche Vorerfahrung
Abschluss	Scrum®-Prüfungen und Zertifizierungen bei scrum.org, ITIL®-Prüfungen und Zertifizierungen bei PeopleCert, Karriere Tutor-Zertifikate bei interner Abschlussprüfung
Inklusive	Notebook / Tablet (geliehen)

Bildungsträger & Kontakt

Karriere Tutor
Steinerstraße 15, 81369 München
Telefon: 06174 9513046
E-Mail: karriereberatung@karrieretutor.de
Web: https://www.karrieretutor.de

Kurs online ansehen

01 Kursbeschreibung

Ein effektives Service-Management ist entscheidend für den Unternehmenserfolg. In dieser praxisorientierten Weiterbildung lernst du die zentralen Konzepte des Service-Managements nach ITIL® 4 kennen und vertiefst deine Kenntnisse in Qualitätsmanagement und Scrum. Du verstehst die Rolle der Service Delivery Managerin bzw. des Service Delivery Managers, entdeckst den Zusammenhang zwischen Führung und Unternehmenserfolg und erlernst Kommunikationsstrategien für erfolgreiche Gespräche und Präsentationen. Von der Prozesssteuerung bis zur Anwendung spezifischer QM-Methoden erhältst du das nötige Handwerkszeug, um qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu optimieren und deinem Team den entscheidenden Wettbewerbsvorteil zu verschaffen.

02 Lehrplan & Module

1. ITIL 4 Foundation

Vier Dimensionen des Service Managements
Zusammenspiel von Organisation und Mensch
ITIL®-Grundprinzipien
Service-Wertschöpfungskette (SVC)
Das Continual Improvement Modell und dessen sieben Schritte
Management Practices

2. Leadership

Rahmenbedingungen von Leadership
Psychologische Grundlagen von Leadership
Führungstheorien und -modelle
Führungskommunikation
Führungsinstrumente
Soziale Verantwortung in der Führung

3. Qualitätsmanagement

Managementsystem gemäß DIN EN ISO 9000
Quality Function Deployment (QFD)
Zertifizierungsprozess nach DIN EN ISO 9001
Prozesssteuerung und -optimierung
Auswahl und Anwendung spezifischer QM-Methoden

4. Professional Scrum Product Owner (PSPO I)

Vision, Value und Validation im Scrum-Kontext
Release Management
User Stories
Requirements und Refinement
Definition of Ready und ihr Zweck
Die vier Key Value Areas

5. Kommunikation

Feedback als Kommunikationsinstrument
Gespräche führen im Unternehmenskontext
Präsentation vorbereiten und gestalten
Nonverbale Kommunikation und ihre Bedeutung
Aufregung und Lampenfieber regulieren
Selbstmotivierung

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: Scrum®-Prüfungen und Zertifizierungen bei scrum.org

Trägerzertifikat: ITIL®-Prüfungen und Zertifizierungen bei PeopleCert

Trägerzertifikat: Karriere Tutor-Zertifikate bei interner Abschlussprüfung

Externes Zertifikat: ITIL 4 Foundation / Managing Professional

Externes Zertifikat: Professional Scrum Product Owner I / II

04 Voraussetzungen

Vorkenntnisse

Niveau: Berufliche Vorerfahrung

Abgeschlossene Berufsausbildung und/oder Studium. Fortgeschrittene Englischkenntnisse sind zum Ablegen der Prüfung bei Scrum.org zwingend erforderlich.

Technische Voraussetzungen

Für die Teilnahme empfehlen wir dir, einen Computer mit mindestens 13 Zoll Bildschirmdiagonale zu nutzen, der mindestens WIN 10 oder OS 14.10 unterstützt und mehr als 4 GB Arbeitsspeicher hat. Du kannst mit einem PC oder einem Notebook, für manche Funktionen auch mit einem Tablet oder sogar deinem

Smartphone teilnehmen. Es können grundsätzlich alle Browser, wie z. B. Safari, Google Chrome, Mozilla Firefox oder Edge, in der aktuellsten Version verwendet werden. Das notwendige technische Equipment wie einen Arbeitslaptop stellen wir dir zur Verfügung.

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- QuereinsteigerInnen
- Fachkräfte
- Berufstätige

Mögliche Berufsbilder: Service-Manager, Prozessmanager, Product Owner

NÄCHSTER SCHRITT

Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren

Karriere Tutor · Steinerstraße 15, 81369 München
06174 9513046 · karriereberatung@karrieretutor.de · https://www.karrieretutor.de

Online ansehen