

Nazwa modułu. Blok przedmiotów wybieralnych		Kod modułu: M23				
Nazwa przedmiotu: Przedmiot dyplomowy wybieralny Zarządzanie usługami informatycznymi		Kod przedmiotu:				
Nazwa jednostki prowadzącej przedmiot / moduł: INSTYTUT INFORMATYKI STOSOWANEJ						
Nazwa kierunku: INFORMATYKA						
Forma studiów: stacjonarne			Profil kształcenia: PRAKTYCZNY		Specjalność: Projektowanie baz danych i oprogramowanie użytkowe	
Rok / semestr: 4/8			Status przedmiotu /modułu: wybieralny		Język przedmiotu / modułu: polski	
Forma zajęć	wykład	ćwiczenia	ćwiczenia laboratoryjne	konwersatorium	seminarium	inne (wpisać jakie)
Wymiar zajęć	15		30			
Koordynator przedmiotu / modułu		mgr inż. Andrzej Stojek				
Prowadzący zajęcia		mgr inż. Andrzej Stojek				
Cel przedmiotu / modułu		Rozwijanie umiejętności zarządzania IT jako biznesem przynoszącym określone efekty				
Wymagania wstępne		podstawowa znajomość usług informatycznych IT dla biznesu				
EFEKTY KSZTAŁCENIA						Odniesienie do efektów dla programu
Nr	Wiedza					
01	Zna najpowszechniej akceptowane na świecie podejście do zarządzania usługami informatycznymi (IT Service Management) oraz potrafi zdefiniować potrzeby w zakresie organizacji procesów zarządzania usługami informatycznymi.					K_W19
02	Definiuje kwalifikacje i doświadczenia z obszaru zarządzania usługami informatycznymi (IT Service Management), oraz rekomenduje mapę procesów, listy pojęć, definicji dot. zarządzania jakością oraz norm i standardów z zachowaniem prawnych i społecznych aspektów IT					K_W18, K_W17, K_W16
Umiejętności						
03	Wykorzystuje i stosuje nowoczesne narzędzia automatyzujące procesy ITSM					K_U01, K_U05, K_U13
04	Projektuje umowę SLA na wybrane usługi IT (szczególnie związane z bazami i hurtowniami danych oraz programowaniem), oraz dokonuje analizy cyklu życia usługi czyli: strategii, projektowania, przekazania, eksploatacji i ustawicznego doskonalenia.					K_U18 K_U19 K_U23
05	Analizuje zależności pomiędzy procesami, korzyści, problemy i kierunki rozwoju wybranego podejścia do zarządzania usługami IT zgodnie z przyjętą strategią i normami					K_U24
Kompetencje społeczne						
06	Dostrzega pozatechniczne aspekty pracy informatyka, uczy się podejmować krytycznych decyzji w zarządzaniu cyklem usług IT i zasobami ludzkimi					K_K02
07	Pracuje w zespole, uczy się kierować grupą realizującą zadanie, bierze odpowiedzialność za wykonanie zadania					K_K04
08	Jest otwarty na rozwój i poznawanie nowych aspektów z zarządzania procesami IT					K_K01
TREŚCI PROGRAMOWE						
Forma zajęć – WYKŁAD						
Co to jest ITIL; Podstawowe informacje na temat ITIL (Information Technology Infrastructure Library); Zasady stosowania; ITIL Assessment; Ochrona prawna ITIL; Rozwój standardu ITIL; ITIL V3 vs ITIL V2; Słowniki i akronimy ITIL; Modele referencyjne; Narzędzia ISTM; Społeczność ITIL oraz szkolenia i certyfikaty.						
Forma zajęć – LABORATORIUM						
<ol style="list-style-type: none"> wstęp do problematyki zarządzania usługami informatycznymi, omówienie dostarczenia usług, wsparcie techniczne usługi, synteza, korzyści, problemy, kierunki rozwoju, praca semestralna (rozwiązanie problemu z zakresu IT dla biznesu, opracowanie koncepcji rozwiązania 						

problemu zgodnie z przyjętymi standardami, analiza biznesowa rozwiązania np.: opracowanie propozycji katalogu usług z zakresu przyszłej umowy, opracowanie propozycji mierników usług wraz z proponowanymi wartościami, zanotowanie wyników w postaci propozycji umowy SLA, zaproponowanie wyceny poszczególnych usług)

Metody kształcenia	<ol style="list-style-type: none"> 1. wykład z prezentacją multimedialną (slajdy, prezentacje firmowe) 2. ćwiczenia laboratoryjne (praca w zespole, obsługa aplikacji, tworzenie projektu SLA) 	
Metody weryfikacji efektów kształcenia		Nr efektu kształcenia z sylabusu
Egzamin ze znajomości treści wykładu		01, 02
Test zaliczeniowy ćwiczenia laboratoryjne		03, 04, 05
Ocena pracy semestralnej, dyskusja w czasie ćwiczeń na temat przedstawionych rozwiązań		04, 05
Forma i warunki zaliczenia	Wykład: egzamin końcowy pisemny, Laboratorium: test na koniec semestru plus ocena pracy semestralnej	
Literatura podstawowa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zarządzanie usługami Informatycznymi Aleksander Lotko wydawnictwo: Politechnika Radomska , Radom 2004 2. Zarządzanie projektami IT Joseph Phillips, Wydawnictwo: One Press , Listopad 2004 3. E-book ITIL V3 Lifecycle Publication Suite PDF autor: Office of Government Commerce (OGC) wydawnictwo: TSO (The Stationery Office) wydanie: 2007.06.15 ISBN: 9780113310517 	
Literatura uzupełniająca		
NAKŁAD PRACY STUDENTA:		
		Liczba godzin
Udział w wykładach		15
Samodzielne studiowanie tematyki wykładów		5
Udział w ćwiczeniach audytoryjnych i laboratoryjnych*		30
Samodzielne przygotowywanie się do ćwiczeń*		15
Przygotowanie projektu / eseju / itp. *		20
Przygotowanie się do egzaminu / zaliczenia		10
Udział w konsultacjach		5
Inne		
ŁĄCZNY nakład pracy studenta w godz.		100
Liczba punktów ECTS za przedmiot		4 ECTS
Obciążenie studenta związane z zajęciami praktycznymi*		65 2,6 ECTS
Obciążenie studenta na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich		50 2 ECTS