**Nazwa przedmiotu:**

Zarządzanie usługami IT

**Koordynator przedmiotu:**

dr inż. Katarzyna Skroban

**Status przedmiotu:**

Obowiązkowy

**Poziom kształcenia:**

Studia I stopnia

**Program:**

Zarządzanie

**Grupa przedmiotów:**

Specjalność: Zarządzanie w gospodarce cyfrowej

**Kod przedmiotu:**

ZaUsIT

**Semestr nominalny:**

5 / rok ak. 2022/2023

**Liczba punktów ECTS:**

1

**Liczba godzin pracy studenta związanych z osiągnięciem efektów uczenia się:**

1 ECTS
20h ćwiczenia + 3h przygotowanie ćwiczeń + 2h udział w konsultacjach = 25h

**Liczba punktów ECTS na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich:**

0,9 ECTS

**Język prowadzenia zajęć:**

polski

**Liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje w ramach zajęć o charakterze praktycznym:**

-

**Formy zajęć i ich wymiar w semestrze:**

|  |  |
| --- | --- |
| Wykład:  | 0h |
| Ćwiczenia:  | 15h |
| Laboratorium:  | 0h |
| Projekt:  | 0h |
| Lekcje komputerowe:  | 0h |

**Wymagania wstępne:**

Wiedza z zakresu podstaw informatyki, podstaw sieci komputerowych i systemów operacyjnych.

**Limit liczby studentów:**

- od 25 osób do limitu miejsc w sali laboratoryjnej (ćwiczenia)

**Cel przedmiotu:**

Celem przedmiotu jest zapoznanie studenta z wiedzą dotyczącą zarządzania usługami IT w przedsiębiorstwie. Wykorzystane zostaną wybrane wzorce dobrych praktyk na podstawie ITIL w zakresie: strategii usług, projektowania usług, przekazania usług, eksploatacji usług i ciągłej poprawy usług.

**Treści kształcenia:**

Ćwiczenia:
1-2. Wprowadzenie do zarządzania usługami IT. Cykl życia usług. Dobre praktyki – ITIL. Definicje. Strategia usług. Użyteczność i gwarancja. Portfel usług. Wartość dla biznesu.
3-4. Projektowanie usług. Projektowanie portfela usług, technologii i architektury. Projektowanie procesów oraz miar dla usług. Przekazanie usług. Zarządzanie zmianami, wydaniami oraz wdrożeniami. Zarządzanie dostawcami.
5-6. Eksploatacja usług. Zarządzanie zdarzeniami, incydentami, problemami. Service Desk. Ciągła poprawa usług. Doskonalenie w każdej fazie cyklu życia usługi. Kontrola i analiza osiągniętych wyników.
7-8. Systemy informatyczne wspomagające zarządzanie usługami IT. Struktura organizacyjna działów IT. Regulaminy, instrukcje, zadania.
9-12. Praktyczna analiza przypadków i przykłady dobrych praktyk: Wdrożenia wzorców dobrych praktyk w organizacji, rola kierownictwa organizacji, zespołu IT. Analiza wybranych incydentów i problemów dot. usług IT. Ćwiczenia z użyciem oprogramowania wspomagającego zarządzanie usługami IT.
Konsultacje merytoryczne dot. projektu:
13-14. Ustalenie tematu i omówienie szablonów projektów: „Projekt/koncepcja polityki zarządzania usługami w organizacji…”
Zawartość projektu: sformułowanie celu, przeprowadzenie analizy i diagnozy bieżącego stanu organizacji, identyfikacja i sformułowanie problemu w organizacji, dobór i sposób wykorzystania narzędzi (systemu zarządzania, praktyk…), sformułowanie założeń dla rozwiązania problemu, analiza ryzyka, rozwiązanie problemu (projekt, dokumentacja…) oraz wykazanie jego opłacalności i zasadności wdrożenia do praktyki, harmonogram wdrożenia.
15-18. Przekazanie kolejnych fragmentów pracy.
19-20 Odbiór i omówienie prac projektowych. Prezentacja projektów – dyskusja.

**Metody oceny:**

Ćwiczenia:
1. Ocena formatywna: ćwiczenia wykonywane w zespołach, kolokwia zaliczające kolejne ćwiczenia, projekt.
2. Ocena sumatywna: ocena punktowa (Pmax=100pkt) oraz ocena liczbowa: skala ocen (2,0; 3,0; 3,5; 4,0; 4,5; 5,0). Zaliczenie: Lp>50% Pmax.
Ocena końcowa wystawiana jest na podstawie sumy zebranych punktów Wynikowa ocena liczbowa wg skali ocen: (0-50pkt - 2,0; 51-60pkt - 3,0; 61-70pkt - 3,5; 71-80pkt - 4,0; 81-90pkt - 4,5; 91-100pkt - 5,0)

**Egzamin:**

nie

**Literatura:**

Obowiązkowa:
1. Erskine P., 2013, Itil and Organizational Change, IT Governance
2. Gallacher L., Morris H., 2012, Itil Foundation Exam Study Guide, John Wiley & Sons
3. ClydeBank Technology, 2015, The Complete Beginner's Guide To ITIL, ClydeBank Media LLC
Uzupełniająca:
1. Forbes A., 2016, ITIL For Beginners: The Complete Beginner's Guide To Learn IT Service Management In 24 Hours Or Less!, CreateSpace Independent Publishing Platform
2. Najlepsze praktyki - https://www.axelos.com/best-practice-solutions, 2018

**Witryna www przedmiotu:**

moodle.usos.pw.edu.pl

**Uwagi:**

-

## Charakterystyki przedmiotowe

### Profil ogólnoakademicki - wiedza

**Charakterystyka Z1\_WG9:**

Absolwent zna i rozumie w zaawansowanym stopniu współczesne technologie informacyjne (usługi w IT), co pozwala mu być świadomym ich użytkownikiem i znaleźć ich zastosowania w organizacjach

Weryfikacja:

Ćwiczenia – zaliczenie ćwiczeń wykonywanych w zespołach, kolokwia zaliczające kolejne ćwiczenia, zaliczenie projektu

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**

### Profil ogólnoakademicki - umiejętności

**Charakterystyka Z1\_UK10:**

Absolwent potrafi porozumiewać się w sposób profesjonalny, przy użyciu terminologii właściwej dla usług w IT

Weryfikacja:

Ćwiczenia – zaliczenie ćwiczeń wykonywanych w zespołach, kolokwia zaliczające kolejne ćwiczenia, zaliczenie projektu

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**

**Charakterystyka Z1\_UO13:**

Absolwent potrafi wykorzystywać posiadaną wiedzę, narzędzia oraz techniki informacyjno-komunikacyjne do planowania i organizowania pracy indywidualnej oraz w zespołach

Weryfikacja:

Ćwiczenia – zaliczenie ćwiczeń wykonywanych w zespołach, kolokwia zaliczające kolejne ćwiczenia, zaliczenie projektu

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**

**Charakterystyka Z1\_UW7:**

Absolwent dzięki umięjętności analizy oraz zrozumieniu potrzeb użytkownika końcowego potrafi w sposób efektywny organizacyjnie i ekonomicznie dobrać rozwiązania technologiczne (w tym z zakresu usług w IT), wdrożyć je w organizacji i doskonalić

Weryfikacja:

Ćwiczenia – zaliczenie ćwiczeń wykonywanych w zespołach, kolokwia zaliczające kolejne ćwiczenia, zaliczenie projektu

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**

### Profil ogólnoakademicki - kompetencje społeczne

**Charakterystyka Z1\_KK1, Z1\_KK2, Z1\_KO4:**

Absolwent rozumie jak istotna jest jego własna wiedza z zakresu usług w obszarze IT dla funkcjonowania i pokonywania problemów w organizacji oraz dla działania w sposób przedsiębiorczy. Jest gotów do jej krytycznej oceny i zasięgania opinii ekspertów w tej dziedzinie

Weryfikacja:

Ćwiczenia – zaliczenie ćwiczeń wykonywanych w zespołach, zaliczenie projektu

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**

### Profil praktyczny - wiedza

**Charakterystyka Z1\_K02:**

Absolwent jest gotów do uznawania znaczenia wiedzy w rozwiązywaniu problemów poznawczych i praktycznych

Weryfikacja:

Kolokwia, ocena projektu.

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**