**Nazwa przedmiotu:**

Zarządzanie usługami IT

**Koordynator przedmiotu:**

mgr inż. Pięta Sylwester

**Status przedmiotu:**

Obowiązkowy

**Poziom kształcenia:**

Studia I stopnia

**Program:**

Inżynieria Zarządzania

**Grupa przedmiotów:**

Specjalność: Inżynieria cyfrowa

**Kod przedmiotu:**

ZaUsIT

**Semestr nominalny:**

6 / rok ak. 2021/2022

**Liczba punktów ECTS:**

3

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

3 ECTS
10h wykład + 10h ćwiczenia + 10h przygotowanie ćwiczeń + 15h opracowanie projektu + 2h udział w konsultacjach + 18h przygotowanie do zaliczenia przedmiotu + 10h studia literaturowe = 75h

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

0,92 ECTS
10h wykład + 10h ćwiczenia + 3h konsultacje = 23h

**Język prowadzenia zajęć:**

polski

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

2,6 ECTS
10h ćwiczenia + 10h przygotowanie ćwiczeń + 15h opracowanie projektu + 3h udział w konsultacjach + 17h przygotowanie do zaliczenia przedmiotu + 10h studia literaturowe = 65h

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

|  |  |
| --- | --- |
| Wykład:  | 10h |
| Ćwiczenia:  | 10h |
| 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 audytoryjnej (wykład) - 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:**

A. Wykład:
1. Wprowadzenie do zarządzania usługami IT. Cykl życia usług. Dobre praktyki – ITIL. Definicje.
2. Strategia usług. Użyteczność i gwarancja. Portfel usług. Wartość dla biznesu.
3. Projektowanie usług. Projektowanie portfela usług, technologii i architektury. Projektowanie procesów oraz miar dla usług.
4. Przekazanie usług. Zarządzanie zmianami, wydaniami oraz wdrożeniami. Zarządzanie dostawcami.
5. Eksploatacja usług. Zarządzanie zdarzeniami, incydentami, problemami. Service Desk.
6. Ciągła poprawa usług. Doskonalenie w każdej fazie cyklu życia usługi. Kontrola i analiza osiągniętych wyników.
7. Systemy informatyczne wspomagające zarządzanie usługami IT.
8. Struktura organizacyjna działów IT. Regulaminy, instrukcje, zadania.
9. Wdrożenia wzorców dobrych praktyk w organizacji, rola kierownictwa organizacji, zespołu IT.
10. Proces szkoleniowy i egzaminacyjny ITIL. Przykłady egzaminów.
B. Ćwiczenia:
Praktyczna analiza przypadków i przykłady dobrych praktyk:
1-4. Analiza wybranych incydentów i problemów dot. usług IT. Przykłady zastosowania dobrych praktyk wdrożenia ITIL. Organizacja pracy w działach IT.
5-8. Ćwiczenia z użyciem oprogramowania wspomagającego zarządzanie usługami IT.
Konsultacje merytoryczne dot. projektu:
9-10. 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.
11-13. Przekazanie kolejnych fragmentów pracy.
14-15 Odbiór i omówienie prac projektowych. Prezentacja projektów – dyskusja.

**Metody oceny:**

A. Wykład:
1. Ocena formatywna: test wielokrotnego wyboru.
2. Ocena sumatywna: ocena punktowa (maksymalna liczba punktów Pmax=50pkt) oraz ocena liczbowa na podstawie liczby zebranych punk-tów: skala ocen (2,0; 3,0; 3,5; 4,0; 4,5; 5,0). Zaliczenie: Lp>50% Pmax;;
B. Ćwiczenia:
1. Ocena formatywna: ćwiczenia wykonywane w zespołach, kolokwia zaliczające kolejne ćwiczenia.
2. Ocena sumatywna: ocena punktowa (Pmax=50pkt) oraz ocena liczbowa: skala ocen (2,0; 3,0; 3,5; 4,0; 4,5; 5,0). Zaliczenie: Lp>50% Pmax.
E. Końcowa ocena z przedmiotu:
Ocena końcowa wystawiana jest na podstawie sumy zebranych punktów z wykładu i ćwiczeń. Warunkiem zaliczenia przedmiotu jest zaliczenie wszystkich składowych przedmiotu. 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:**

tak

**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:**

www.olaf.wz.pw.edu.pl

**Uwagi:**

-

## Charakterystyki przedmiotowe

### Profil ogólnoakademicki - wiedza

**Charakterystyka I1\_W09:**

Zna i rozumie teorie oraz ogólną metodologię badań w za-kresie zastosowań narzędzi informatycznych w zarządzaniu i produkcji, ze szczególnym uwzględnieniem działań podejmowanych w środowisku intra i internetowym.

Weryfikacja:

Kolokwia, ocena projektu, egzamin.

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**

**Charakterystyka I1\_W11:**

Zna i rozumie podstawowe procesy zachodzące w cyklu życia systemów zarządzania oraz szczegółowo procesy związane z cyklem produkcyjnym.

Weryfikacja:

Kolokwia, ocena projektu, egzamin.

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**

### Profil ogólnoakademicki - umiejętności

**Charakterystyka I1\_U15:**

Absolwent potrafi projektować nowych rozwiązań, jak również doskonalenie istniejących, zgodnie z przyjętymi założeniami ich realizacji i wdrożenia.

Weryfikacja:

Ćwiczenia laboratoryjne, kolokwia, sprawozdania, projekt.

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**

**Charakterystyka I1\_U19:**

Absolwent potrafi planować i organizować pracę – indywidualną oraz w zespole.

Weryfikacja:

Ćwiczenia laboratoryjne, sprawozdania, projekt.

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**

### Profil ogólnoakademicki - kompetencje społeczne

**Charakterystyka I1\_K01:**

Jest gotów do krytycznej oceny posiadanej wiedzy.

Weryfikacja:

Ćwiczenia laboratoryjne, kolokwia, sprawozdania, egzamin.

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**

**Charakterystyka I1\_K02:**

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

Weryfikacja:

Ćwiczenia laboratoryjne, kolokwia, sprawozdania.

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**