

Karta modułu/przedmiotu

Wypełnia Zespól Kierunku	Nazwa modułu (bloku przedmiotów): Blok przedmiotów wybieralnych						Kod modułu: M19	
	Nazwa przedmiotu: Przedmiot dyplomowy wybieralny Zarządzanie projektami i usługami IT						Kod przedmiotu: ASK-M14, PBD-M14, GKM-M15	
	Nazwa jednostki organizacyjnej prowadzącej przedmiot / moduł: INSTYTUT INFORMATYKI STOSOWANEJ im. Krzysztofa Brzeskiego							
	Nazwa kierunku: INFORMATYKA (w zakresie: Administracja systemów i sieci komputerowych, Projektowanie baz danych i oprogramowanie użytkowe, Grafika komputerowa i multimedia)							
	Forma studiów: stacjonarne			Profil kształcenia: PRAKTYCZNY			Poziom kształcenia: STUDIA I STOPNIA	
	Rok / semestr: 4/8			Status przedmiotu /modułu: WYBIERALNY			Język przedmiotu / modułu: POLSKI	
	Forma zajęć	wykład	ćwiczenia	laboratorium	projekt	seminarium	inne (wpisać jakie)	
	Wymiar zajęć (godz.)	15			30			

Koordynator przedmiotu / modułu	mgr inż. Andrzej Stojek
Prowadzący zajęcia	mgr inż. Andrzej Stojek
Cel kształcenia przedmiotu / modułu	Rozwijanie umiejętności zarządzania IT jako biznesem przynoszącym określone efekty
Wymagania wstępne	podstawowa znajomość usług informatycznych IT dla biznesu

EFEKTY UCZENIA SIĘ		
Nr efektu uczenia się/ grupy efektów	Opis efektu uczenia się	Kod kierunkowego efektu uczenia się
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	Potrafi zdefiniować kwalifikacje i doświadczenia z obszaru zarządzania usługami informatycznymi (IT Service Management), oraz zarekomendować mapę procesów, listy pojęć i definicji dot. zarządzania jakością z zachowaniem prawnych i społecznych aspektów IT	K_W16, K_W18, K_W17
Umiejętności		

03	Potrafi wykorzystać i zastosować nowoczesne narzędzia automatyzujące procesy ITSM	K_U01, K_U05, K_U13
04	Umie zaprojektować umowę SLA na wybrane usługi IT(w szczególności związaną z grafiką i multimediami), oraz dokonać analizy cyklu życia usługi czyli: strategii, projektowania, przekazania, eksploatacji i ustawicznego doskonalenia.	K_U23
05	Analizuje zależności pomiędzy procesami, korzyści, problemy i kierunki rozwoju wybranego podejścia do zarządzania usługami IT zgodnie z przyjętą strategią i normami szczególnie obowiązującymi w świecie mediów elektronicznych (grafika i multimedia)	K_U24
06	Pracuje w zespole, uczy się kierować grupą realizującą zadanie, bierze odpowiedzialność za wykonanie zadania	K_K04
Kompetencje społeczne		
07	Dostrzega pozatechniczne aspekty pracy informatyka, uczy się podejmować krytycznych decyzji w zarządzaniu cyklem usług IT i zasobami ludzkimi	K_K02
08	Jest otwarty na rozwój i poznawanie nowych aspektów z zarządzania procesami IT	K_K01

TREŚCI PROGRAMOWE	
Wykład	
<ol style="list-style-type: none"> Zarządzanie usługami: Podstawowe definicje, model procesu, charakterystyki, funkcje a role, cykl życia usług wg. ITIL v3 Wykonywanie usług: Zarządzanie zdarzeniami, zarządzanie incydentami, spełnienie żądania, zarządzanie problemami, zarządzania dostępem, Service Desk, zarządzanie IT działania. Ciągłe doskonalenie usług: Ciągły Model doskonalenia usług, model Plan-Do-Check-Act, kluczowe wskaźniki wydajności, Metryki, model RACI. Przekazanie do eksploatacji: Zarządzanie wiedzą, SKMS, Zarządzanie zmianami, Zarządzanie Aktywami a konfiguracją usług, Zarządzanie Wdrażaniem i Wydaniem Projektowanie usług: celi i założenia, Pakiet projektowanych usług, zarządzanie katalogiem usług, zarządzanie poziomem usług, zarządzanie dostępnością; Zarządzanie bezpieczeństwem informacji, zarządzanie dostawcami; Zarządzanie wydajnością Strategia usług: Narzędzie i gwarancji; majątek, zasoby i możliwości, portfolio usług, w analiza ryzyka i zarządzania, Zarządzanie popytem, Zarządzanie finansami. Praktyczne aspekty organizacji, kierowania i kontroli pracy zespołu realizującego przedsięwzięcie typu projekt informatyczny. Umiejscowienie projektu informatycznego w ogólnej strategii biznesowej przedsiębiorstwa. Zapoznanie się z teorią zarządzania projektami informatycznymi oraz przekazanie umiejętności praktycznego wykorzystania oprogramowania do harmonogramowania i zarządzania projektami na przykładzie Microsoft Project. 	
Ćwiczenia	
Laboratorium	
Projekt	
<ol style="list-style-type: none"> Wprowadzenie w problematykę zarządzania usługami - gra symulacyjna Definicja SLA, stworzenie własnej umowy w ramach projektu Nastawienia Service Desk Plus Realizacja modelu RACI w Service Desk Plus Budowa katalogu usług w Service Desk Plus 	

6. Proces zarządzania incydentami w Service Desk Plus
7. Otrzymanie a interpretacja raportów systemów Service Desk Plus
8. Prezentacja i obrona prac
9. Realizacja własnego projektu w Service Desk Plus
10. Prezentacja i obrona projektów

Seminarium

Inne

Literatura podstawowa	<p>Literatura podstawowa:</p> <p>(1) J.Phillips, Zarządzanie projektami IT, Helion 2011. ;</p> <p>(2) C.Chatfield, T.Johnson, Microsoft Project 2016 Krok po kroku, Promise 2016.</p> <p>Literatura uzupełniająca:</p> <p>(1) A.Koszlajda, Zarządzanie projektami IT Przewodnik po metodykach, Helion 2010. ;</p> <p>(2) M.Fłasiński, Zarządzanie projektami informatycznymi, PWN 2006. ;</p> <p>(3) Z.Szyjewski, Metodyki zarządzania projektami informatycznymi, Placed 2004. ;</p> <p>(4) W.Chmielarz, Zarządzanie projektami @ rozwój systemów informatycznych zarządzania, WN Wydz. Zarządzania UW 2013. ;</p> <p>(5) S.Wilczewski, MS Project 2013 i MS Project Server 2013 - Efektywne zarządzanie projektem i portfelem projektów, Helion 2014.</p>
Literatura uzupełniająca	
Metody kształcenia	<ol style="list-style-type: none"> 1. wykład z prezentacją multimedialną (slajdy, prezentacje firmowe) 2. projekt (praca w zespole, obsługa aplikacji, tworzenie projektu SLA i SDP); obrona projektu

Metody weryfikacji efektów uczenia się		Nr efektu uczenia się/grupy efektów
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
Formy i warunki zaliczenia	Wykład: egzamin końcowy pisemny, Projekt: praca semestralna w postaci projektu, prezentacja i obrona własnego projektu;	

NAKŁAD PRACY STUDENTA

Rodzaj działań/zajęć	Liczba godzin	
	Ogółem	W tym zajęcia powiązane z praktycznym przygotowaniem zawodowym
Udział w wykładach	15	
Samodzielne studiowanie	7	
Udział w ćwiczeniach audytoryjnych i laboratoryjnych, warsztatach, seminariach		
Samodzielne przygotowywanie się do ćwiczeń	35	35
Przygotowanie projektu / eseju / itp.	30	30
Przygotowanie się do egzaminu / zaliczenia	10	5
Udział w konsultacjach	1	
Inne - egzamin	2	
ŁĄCZNY nakład pracy studenta w godz.	100	70
Liczba punktów ECTS za przedmiot	4 ECTS	
Liczba punktów ECTS przypisana do dyscypliny naukowej	Informatyka techniczna i telekomunikacja 4 ECTS	
Liczba punktów ECTS związana z zajęciami praktycznymi	2,8 ECTS	
Liczba punktów ECTS za zajęcia wymagające bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich	48 1,9 ECTS	