

Zarządzanie biurem wsparcia IT - opis przedmiotu

Informacje ogólne	
Nazwa przedmiotu	Zarządzanie biurem wsparcia IT
Kod przedmiotu	04.2-WE-BEP-ZBWIT
Wydział	Wydział Informatyki, Elektrotechniki i Automatyki
Kierunek	Biznes elektroniczny
Profil	praktyczny
Rodzaj studiów	pierwszego stopnia z tyt. inżyniera
Semestr rozpoczęcia	semestr zimowy 2022/2023

Informacje o przedmiocie	
Semestr	6
Liczba punktów ECTS do zdobycia	4
Typ przedmiotu	obieralny
Język nauczania	polski
Sylabus opracował	• dr inż. Łukasz Sobolewski

Formy zajęć					
Forma zajęć	Liczba godzin w semestrze (stacjonarne)	Liczba godzin w tygodniu (stacjonarne)	Liczba godzin w semestrze (niestacjonarne)	Liczba godzin w tygodniu (niestacjonarne)	Forma zaliczenia
Wykład	15	1	9	0,6	Zaliczenie na ocenę
Projekt	30	2	18	1,2	Zaliczenie na ocenę

Cel przedmiotu

Zapoznanie studentów z kluczowymi zagadnieniami tworzenia, organizacji i zarządzania biurem pomocy (ang. *helpdesk*) i biurem wsparcia funkcjonalnego obsługi aplikacji informatycznych (ang. *service desk*).

Prezentacja narzędzi informatycznych opartych na specyfikacji ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) służących do zarządzania incydentami, zdarzeniami i problemami powstałymi w trakcie eksploatacji usług systemów informatycznych w biznesie.

Wymagania wstępne

Znajomość technologicznych aspektów funkcjonowania Internetu.

Zakres tematyczny

Wprowadzenie do kluczowych zagadnień związanych z eksploatacją usług informatycznych w biznesie. Podstawowe pojęcia z zakresu zarządzania wsparciem informatycznym.

Biura pomocy (Help Desk) i poziomy ich usług. Specyfikacja pojedynczych punktów kontaktu (SPOC), infolinii, call centers, front service.

Service Deski jako jednostki organizacyjne odpowiedzialne za wsparcie funkcjonalne obsługi aplikacji informatycznych oraz usuwanie problemów informatycznych – sprzętowych i aplikacyjnych. Omówienie zadań Service Desk w zakresie klasyfikacji incydentów, kontroli incydentów oraz raportowania.

Omówienie podstaw specyfikacji ITIL. Definicje procesów, ról, odpowiedzialności i cyklu życia usługi IT. Zagadnienia zarządzania usługami informatycznymi (ITSM) oraz koordynacji i kontroli funkcji, procesów i systemów

Cyklu życia usługi IT w specyfikacji ITIL. Specyfikacje strategii, projektowania, przekazania, eksploatacji oraz ustawicznego doskonalenia usług informatycznych.

Przykłady zastosowań ITIL w modelowaniu procesów zarówno w organizacjach komercyjnych (np. firmy komputerowe, programistyczne), jak i niekomercyjnych (agencje rządowe itp.).

Przegląd stosowanych standardów i norm w zakresie zarządzania usługami IT (ISO, BS, ITIL). Omówienie różnic pomiędzy ISO/IEC 20000, a ITIL. Międzynarodowe organizacje standaryzujące i centra certyfikacji.

Przygotowanie i przeprowadzenie eksperymentalnego projektu pilotażowego biura pomocy dla systemu IT w wybranej dziedzinie biznesu. Realizacja praktyczna indywidualnych projektów.

Wprowadzenie do zagadnień jakości usług IT. Ćwiczenia praktyczne w przygotowywaniu ankiet ewaluacyjnych dla usług IT.

Metody kształcenia

Wykład - wykład konwencjonalny z wykorzystaniem wideoprojektora.

Projekt - zajęcia praktyczne w laboratorium komputerowym.

Efekty uczenia się i metody weryfikacji osiągania efektów uczenia się

Opis efektu	Symbole efektów	Metody weryfikacji	Forma zajęć
-------------	-----------------	--------------------	-------------

Opis efektu	Symbole efektów	Metody weryfikacji	Forma zajęć
Zna narzędzia informatyczne, mechanizmy i rozwiązania w zakresie eksploatacji usług e-biznesowych	• K_W03 • K_W19	• kolokwium • sprawdzian z progami punktowymi • test końcowy	• Wykład
Zna metody badania sprawności ośrodków realizujących wsparcie informatyczne (call centre, service desk, help desk)	• K_W21	• kolokwium • sprawdzian z progami punktowymi • test końcowy	• Wykład
Rozumie potrzebę poszerzania wiedzy związanej z metodologiczną i technologiczną stroną eksploatacji usług informatycznych	• K_K01	• przygotowanie projektu • przygotowanie referatu	• Projekt
Ma świadomość roli społecznej absolwenta uczelni technicznej, a zwłaszcza rozumie potrzebę formułowania i przekazywania społeczeństwu informacji na temat aspektów działalności inżynierskiej i biznesowej w sposób powszechnie zrozumiały	• K_K11	• przygotowanie projektu • przygotowanie referatu	• Projekt
Potrafi przygotować, przeprowadzić i wdrożyć projekt biura pomocy dla systemu informatycznego oraz przeprowadzić szkolenia personelu	• K_U08 • K_U10 • K_U11 • K_U15 • K_U22	• konspekt • przygotowanie projektu • przygotowanie referatu	• Projekt
Ma świadomość możliwości, wyzwań i zagrożeń jakie niesie kształtowanie się społeczeństwa informacyjnego	• K_K02	• przygotowanie projektu • przygotowanie referatu	• Projekt
Zna standardy komunikacyjne i jakościowe oparte na specyfikacji ITIL oraz międzynarodowe organizacje standaryzujące	• K_W11	• kolokwium • sprawdzian z progami punktowymi • test końcowy	• Wykład
Potrafi obsługiwać wybrane platformy do zarządzania incydentami, problemami i zdarzeniami w biznesowych systemach informatycznych	• K_U02	• przygotowanie projektu • przygotowanie referatu	• Projekt
Potrafi ocenić sprawność i stopień satysfakcji klientów dla biura wsparcia informatycznego	• K_W21 • K_U06	• przygotowanie projektu • przygotowanie referatu	• Projekt
Zna technologiczne uwarunkowania eksploatacji usług w aspekcie funkcjonowania systemów informatycznych	• K_W07	• kolokwium • sprawdzian z progami punktowymi • test końcowy	• Wykład

Warunki zaliczenia

Wykład - sprawdzian w formie pisemnej i/lub ustnej, realizowany na koniec semestru.

Projekt – ocena końcowa stanowi sumę ważoną ocen uzyskanych za realizację projektu biura pomocy informatycznej (70%) oraz formy jego prezentacji (30%).

Ocena końcowa = 50 % oceny zaliczenia z formy zajęć wykład + 50 % oceny zaliczenia z formy zajęć projekt.

Literatura podstawowa

1. Koszłajda, A., Zarządzanie projektami IT. Przewodnik po metodykach, Gliwice, Helion, 2010.
2. Praca zbiorowa, Biblia e-biznesu, Gliwice, Helion, 2013.
3. Orłowski, C., Kowalczyk, Z., Modelowanie procesów zarządzania technologiami informatycznymi, Warszawa, PWNT, 2012.
4. Woźniak K., Współczesne narzędzia doskonalenia systemów zarządzania organizacjami, Mfiles pl, 2012.
5. ITIL Foundation, Stationery Office, 2019
6. Burton N., How to Manage the IT Help Desk, Routledge, 2012.
7. Copeman M., Helpdesk Habits: Become a Helpdesk Superhero and Make Yourself Indispensable, Independently Published, 2019.
8. Fry M., ITIL lite: a road map to full or partial ITIL implementation, The Stationery Office, 2010.
9. Knapp D., A Guide to Service Desk Concepts, Cengage Learning, 2013.

Literatura uzupełniająca

1. Czegeł, B., Help Desk Practitioner's Handbook, Wiley, 1998.
2. Wołowski, F., Zawila-Niedźwiecki, J., Bezpieczeństwo systemów informacyjnych. Praktyczny przewodnik zgodny z normami polskimi i międzynarodowymi, Kraków, edu-Libri, 2012.
3. Wedemeyer M., Engle C., The ITIL V3 Factsheet Benchmark Guide, Lulu.com, 2007.
4. van der Venn A., van Bon J., Foundations of ITIL, Haren Publishing, Van, 2011.

Uwagi

Zmodyfikowane przez dr hab. inż. Marek Kowal, prof. UZ (ostatnia modyfikacja: 06-04-2022 09:00)

Wygenerowano automatycznie z systemu SylabUZ