

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 2018/2019

Informacje o przedmiocie	
Semestr	6
Liczba punktów ECTS do zdobycia	3
Typ przedmiotu	obieralny
Język nauczania	polski
Sylabus opracował	dr inż. Andrzej Marciniak

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
Zna metody badania sprawności ośrodków realizujących wsparcie informatyczne (call centre, service desk, help desk)	K_W21	sprawdzian z progami punktowymi	Wykład

Opis efektu	Symboly efektów	Metody weryfikacji	Forma zajęć
Zna narzędzia informatyczne, mechanizmy i rozwiązania w zakresie eksploatacji usług e-biznesowych	• K_W03 • K_W19	• sprawdzian z progami punktowymi	• Wykład
Rozumie potrzebę poszerzania wiedzy związanej z metodologiczną i technologiczną stroną eksploatacji usług informatycznych	• K_K01	• przygotowanie projektu	• 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	• 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	• przygotowanie projektu	• Projekt
Ma świadomość możliwości, wyzwań i zagrożeń jakie niesie kształtowanie się społeczeństwa informacyjnego	• K_K02	• przygotowanie projektu	• Projekt
Zna standardy komunikacyjne i jakościowe oparte na specyfikacji ITIL oraz międzynarodowe organizacje standaryzujące	• K_W11	• odpowiedź ustna	• Wykład
Potrafi obsługiwać wybrane platformy do zarządzania incydentami, problemami i zdarzeniami w biznesowych systemach informatycznych	• K_U02	• przygotowanie projektu	• 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	• odpowiedź ustna	• 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.

Literatura uzupełniająca

1. Czegeł, B., Help Desk Practitioner's Handbook, Wiley, 1998.
2. Wołowski, F., Zawiła-Niedźwiecki, J., Bezpieczeństwo systemów informacyjnych. Praktyczny przewodnik zgodny z normami polskimi i międzynarodowymi, Kraków, edu-Libri, 2012.

Uwagi

Zmodyfikowane przez dr inż. Łukasz Sobolewski (ostatnia modyfikacja: 24-04-2018 10:26)

Wygenerowano automatycznie z systemu SylabUZ