

Sylabus przedmiotu

Przedmiot:	Utrzymanie i wsparcie usług oraz systemów produkcyjnych w praktyce
Kierunek:	Informatyka, I stopień [6 sem], stacjonarny, ogólnoakademicki, rozpoczęty w: 2012
Rok/Semestr:	III/5
Liczba godzin:	30,0
Nauczyciel:	Drob Marek, mgr
Forma zajęć:	wykład
Rodzaj zaliczenia:	zaliczenie na ocenę
Punkty ECTS:	5,0
Godzinowe ekwiwalenty punktów ECTS (łącznie liczba godzin w semestrze):	0 Godziny kontaktowe z prowadzącym zajęcia realizowane w formie konsultacji 30,0 Godziny kontaktowe z prowadzącym zajęcia realizowane w formie zajęć dydaktycznych 0 Przygotowanie się studenta do zajęć dydaktycznych 0 Przygotowanie się studenta do zaliczeń i/lub egzaminów 0 Studiowanie przez studenta literatury przedmiotu
Poziom trudności:	średnio zaawansowany
Wstępne wymagania:	<ul style="list-style-type: none"> • Podstawowa znajomość IT • Podstawowa znajomość zasad działania aplikacji Webowych • Mile widziane doświadczenie w programowaniu
Metody dydaktyczne:	<ul style="list-style-type: none"> • dyskusja dydaktyczna • konsultacje • korekta prac • metoda przypadków • metoda sytuacyjna • objaśnienie lub wyjaśnienie • prelekcja • wykład konwersatoryjny
Zakres tematów:	<ul style="list-style-type: none"> • Wprowadzenie do najlepszych praktyk - ITIL • Podstawy organizacji i zasady działania usług utrzymania i wsparcia <ul style="list-style-type: none"> ◦ Zagadnienia teoretyczne ◦ Faza strategii usługi ◦ Faza projektowania usługi ◦ Faza tworzenia usługi ◦ Faza operacyjnego działania usługi ◦ Ciągłe udoskonalanie usługi ◦ Zasady organizacji • Przykłady funkcjonowania usług <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pierwsza linia wsparcia ◦ Druga linia wsparcia ◦ Trzecia linia wsparcia
Forma oceniania:	<ul style="list-style-type: none"> • końcowe zaliczenie pisemne
Warunki zaliczenia:	egzamin pisemny