

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/6
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
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">• konsultacje• objaśnienie lub wyjaśnienie• prelekcja• wykład informacyjny
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">• egzamin pisemny• końcowe zaliczenie pisemne
Warunki zaliczenia:	zdanie egzaminu