

1.1.1 Менаџмент на ИТ сервиси

1.	Наслов на наставниот предмет	Менаџмент на ИТ сервиси IT Services Management
2.	Код	ITMS02
3.	Студиска програма	Управување во информатички технологии
4.	Организатор на студиската програма (единица, односно институт, катедра, оддел)	ФИНКИ
5.	Степен (прв, втор, трет циклус)	втор
6.	Академска година / семестар 2 / летен	7. Број на ЕКТС кредити 6
8.	Наставник	Д-р. Гоце Арменски Д-р. Боро Јакимовски Д-р. Анастас Мишев
9.	Предуслови за запишување на предметот	
10.	<p>Цели на предметната програма (компетенции): По завршување на курсот, студентите ќе бидат способни да:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Го идентификуваат животниот циклус и основите на основните процеси вклучени во управувањето со ИТ сервиси, и како истите се интегрираат во реални бизнис модели на ИТ сервиси - Ги идентификуваат начините на кои ИТ и бизнисот може да соработуваат за подобрување на целокупната продуктивност и ефикасност - Научат како да го претворат реактивниот однос помеѓу ИТ и корисниците во проактивен однос - Ги научат концептите на управувањето со ИТ сервиси преку реални примери и соодветни задачи <p>By the end of the course, the student should be able to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identify the lifecycle and fundamental processes involved in IT Service Management and how to integrate them into real life business' IT service model - Understand how IT and the Business can collaborate to improve overall productivity and efficiency - Learn to move the reactive relationship between IT and users to a proactive relationship - Learn ITSM concepts via a case study and related assignments 	
11.	<p>Содржина на предметната програма:</p> <p>Менаџирање на реални сервиси</p> <ul style="list-style-type: none"> - Вовед во менаџирање на ИТ сервиси <p>Животен циклус на сервиси</p> <ul style="list-style-type: none"> - Вовед во животниот циклус на сервисите <p>Главни принципи, модели и концепти</p> <ul style="list-style-type: none"> - Вовед во главните принципи, модели и концепти <p>Концепти, улоги и функции</p> <ul style="list-style-type: none"> - Стратегија за сервиси - Дизајн на сервиси - Измена на сервиси - Финкционирање на сервиси - Континуирано подобрување на сервисите <p>Технологија и архитектура</p> <ul style="list-style-type: none"> - Архитектури и технологии за управување со ИТ сервиси <p>Service Management as a Practice</p>	

	- Introduction to IT Service Management Service Lifecycle - Introduction of the lifecycle stages Key Principles, Models and Concepts - Introduction to key principles, models and concepts Concepts, Roles and Functions - Service Strategy - Service Design - Service Transition - Service Operation - Continual Service Improvement Technology and Architecture - Architecture and technology to manage the IT Services			
12.	Методи на учење: <ul style="list-style-type: none"> • предавања • вежби: дискусија базиран на примери, анализа на различни актуелни и јавно достапни примери • истражување во рамки на група • изработка на проекти (семинарски работи) и нивна презентација • • • lectures • exercises: group discussions on case studies, case studies analyses • group work projects 			
13.	Вкупен расположив фонд на време	6 ЕЦТС x 30 часа = 180 часа		
14.	Распределба на расположивото време	30+15+135 часа		
15.	Форми на наставните активности	15.1.	Предавања- теоретска настава	30 часови
		15.2.	Вежби (лабораториски, аудиториски), семинари, тимска работа	15 часови
16.	Други форми на активности	16.1.	Проектни задачи	60 часови
		16.2.	Самостојни задачи	30 часови
		16.3.	Домашно учење	45 часови
17.	Начин на оценување			
	17.1.	Тестови		40 бодови
	17.2.	Семинарска работа/ проект (презентација: писмена и усна)		40 бодови
	17.3.	Активност и учество		20 бодови
18.	Критериуми за оценување (бодови/ оценка)		до x бода	5 (пет) (F)
			од x до x бода	6 (шест) (E)
			од x до x бода	7 (седум) (D)
			од x до x бода	8 (осум) (C)
			од x до x бода	9 (девет) (B)

		од x до x бода	10 (десет) (A)		
19.	Услов за потпис и полагање на завршен испит	активност на часови			
20.	Јазик на кој се изведува наставата	македонски, англиски			
21.	Метод на следење на квалитетот на наставата	<p>Квалитетот на наставата, активноста на студентите и успешноста на предметот ќе се следи во текот на целиот семестар. На крајот од предавањата и завршените семинарски и истражувачки задачи ќе биде извршена задолжителна евалуација на предметот и професорите.</p> <ul style="list-style-type: none"> • The lecture quality, student activity and overall module impact will be continually monitored during the semester. At the end of the course activities the evaluation of both module structure and its lectures will be performed. 			
22.	Литература				
	Задолжителна литература				
	Ред. број	Автор	Наслов	Издавач	Година
	22.1.	1. Fitzsimmons, James A., and Mona J. Fitzsimmons	Service Management: Operations, Strategy, Information Technology	McGraw-Hill/Irwin,	2006
		2. Johnston, Robert, and Graham Clark	Service Operations Management: Improving Service Delivery,	Prentice Hall	2005
		3.			
	Дополнителна литература				
Ред. број	Автор	Наслов	Издавач	Година	
22.2.	1.				
	2.				
	3.				