

Kurzuskövetelmények

Tárgy neve:	IT szolgáltatás menedzsment
Oktató:	Vágner Anikó
Kurzuskód:	INMGM0209
Típus:	Előadás
Óraszám/hét:	2
Kredit:	3
Előfeltétel:	nincs
Kompetencia:	A tantárgy sikeres teljesítése után a hallgatók ismerni fogják az IT szolgáltatásmenedzsment alapvető fogalmait és folyamatait.
Az előadás tematikája:	• Az IT szolgáltatásmenedzsment alapvető foglmainak bemutatása és alkalmazása. • Bevezetés az IT szolgáltatás menedzsmentbe. • Szolgáltatásstratégia. • Szolgáltatástervezés. • Szolgáltatáslétesítés és – változtatás. • Szolgáltatásüzemeltetés. • Állandó szolgáltatásfejlesztés. • Esettanulmányok.
Ajánlott irodalom:	• Steinberg: Implementing ITSM, Trafford Publishing, 2014 • Orand, Villarreal: Foundations of IT Service Management with ITIL 2011: ITIL Foundations Course in a Book, CreateSpace Independent Publishing Platform, 2011 • ITIL For Beginners: The Complete Beginner's Guide To ITIL, ClydeBank Media LLC, 2015 • Steinberg: Architecting ITSM: A Reference of Configuration Items and Building Blocks for a Comprehensive IT Service Management Infrastructure, Trafford, 2014
Vizsgáztatási módszer:	Írásbeli
Etikai elvárások:	A hallgatókkal kapcsolatos etikai normákra A DEBRECENI EGYETEM ETIKAI KÓDEXE az irányadó: http://www.unideb.hu/portal/hu/node/47: A Debreceni Egyetem Etikai Kódexe (Vizsgakódex) Az etikai normákat megsértők automatikusan elégtelent kapnak a tárgyból, továbbá a hallgató neve az IK oktatói között nyilvánosságra kerül. Azonos megítélés alá esik az, aki más által készített házi feladatot ad be, illetve aki más számára házi feladatot készít el. Az ilyen esetek megítélése nem különbözik attól, mintha valaki egy írásbeli dolgozatot más nevében adna be, és fegyelmi eljárás megindítását vonhatja maga után.