

Zarządzanie nowoczesnymi usługami biznesowymi

- Specjalność - studia II stopnia z podyplomowymi

Kierunek: Zarządzanie online

Online **OD PAŹDZIERNIKA** Studia magisterskie

Czego nauczysz się, wybierając tę specjalność?

Będiesz wiedzieć, jak skonstruować proces, zaprojektować usługę dla klienta i ją wdrożyć.

Dowiesz się, jak dostarczać usługę, jak mierzyć jej efektywność i poprawiać jej jakość.

Poznasz sposoby identyfikowania i eliminowania zagrożenia występującego w poszczególnych fazach cyklu życia usługi.

Co łączy Ubera, PizzaPortal.pl, Microsoft Office 365, Szpitalny Oddział Ratunkowy, Salesforce oraz Netflix? To usługi dostarczane każdego dnia milionom, jeżeli nie miliardom ludzi na całym świecie. Codziennie pracownicy tych firm dbają o dopasowanie ich do potrzeb i wymagań swoich klientów. Dlaczego? Z prostej przyczyny - rynek zmienia się bardzo dynamicznie. Zmieniają się potrzeby klientów, pojawiają się nowi konkurenci i nowe produkty a obecni w mgnieniu oka wprowadzają innowacje zachęcające klienta do zmiany. Aby dynamicznie reagować na nowe potrzeby klienta wymagana jest odpowiednia strategia działania i odpowiednia organizacja pracy. Metody zwinne pozwalają w sposób elastyczny do nich się dopasować - wprowadzić wymagane zmiany w usługę, uruchomić nowy produkt czy zmienić model sprzedaży aby skutecznie pozyskać nowych klientów.

Aby dynamicznie reagować na nowe potrzeby klienta wymagana jest odpowiednia strategia działania i odpowiednia organizacja pracy. Metody zwinne pozwalają w sposób elastyczny do nich się dopasować - wprowadzić wymagane zmiany w usługę, uruchomić nowy produkt czy zmienić model sprzedaży aby skutecznie pozyskać nowych klientów.

Korzyści

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między poznaniem a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Zdobędziesz specjalistyczną wiedzę z obszaru tworzenia i zarządzania usługami w sposób zwinny.
Poradzisz sobie z dynamicznym wprowadzeniem zmian w dowolnym typie usługi.
Nauczysz się jak korzystać z najlepszych praktyk wykorzystywanych w takich firmach jak Amazon, Netflix czy Toyota.

Dla kogo

Osób, które chcą nauczyć się od podstaw w sposób zwinny projektować, tworzyć i rozwijać usługi.
Osób chcących przenieść doświadczenie ze zwinnego tworzenia produktów na obszar usługowy.
Osób chcących poszerzyć wiedzę dotyczącą zarządzania usługami.
Kandydaci powinni mieć umiejętność posługiwania się komputerem na poziomie przeciętnego użytkownika (korzystanie z przeglądarki internetowej do zapoznania się z treścią na stronach internetowych, obsługa poczty elektronicznej, edytora tekstu oraz arkusza kalkulacyjnego).

Praca dla Ciebie

Koordinator procesów
Menedżer procesów
Architekt procesów
Menedżer produktu
Menedżer serwisu



"

Od 10 lat pracuję w branży IT w obsłudze klienta zagranicznego. Każdy, kto myśli o rozwoju kariery, powinien zwrócić uwagę na obszar związany z usługami. Praktycznie w całym kraju dynamicznie powstają wciąż nowe centra usług, w których absolwenci specjalizujący się w zarządzaniu usługami z całą pewnością znajdą zatrudnienie. Praca w takim charakterze daje ogromne możliwości rozwijania myślenia procesowego oraz analitycznego. Polecam!

"

Tomasz Bździuch

Service Management Department Manage

Program studiów

Wprowadzenie do metodologii zarządzania usługami 15h
Strategia oraz projektowanie usług 15h
Projektowanie oraz modelowanie procesów biznesowych 20h
Wdrożenie usługi 25h
Podstawy zarządzania projektami 10h
Zarządzanie operacyjne usługami 25h
Zarządzanie jakością w usługach IT 25h
Komunikacja, konflikty i negocjacje 15h
Lean Management w zarządzaniu usługami 12h
Ewolucja Metody Zarządzania Usługami 12h
Metodyka DevOps 12h
Agile w zarządzaniu usługami 12h
Metodyka DevOps 12h
Agile w zarządzaniu usługami 12h

Partnerzy kierunku



Wielkopolski
Związek
Pracodawców

