

Zwinne zarządzanie usługami

Celem studiów jest poznanie nowoczesnych, w tym także zwinnych metod zarządzania usługami w dowolnej branży. Studia dostarczają praktycznych zastosowań w zakresie ITIL, procesów biznesowych, podstaw zarządzania projektami, zarządzania operacyjnego, zarządzania jakością i komunikacją, Agile Managementu oraz Lean Managementu. Nowoczesna formuła online dostarczy wyczerpujących materiałów dydaktycznych oraz ćwiczenia ułatwiające zrozumienie przedstawionych zagadnień, przećwiczenie ich, zastosowanie szablonów dokumentów zarządzania usługami, analizowanie praktycznych case-study ułatwiających zrozumienie przedstawionych zagadnień.

Uczestnicy

Osoby, które chcą nauczyć się od podstaw w sposób zwinny projektować, tworzyć i rozwijać usługi, osoby chcące przenieść doświadczenie ze zwinnego tworzenia produktów na obszar usługowy oraz osoby chcące poszerzyć wiedzę dotyczącą zarządzania usługami.

Kandydaci powinni mieć umiejętność posługiwania się komputerem na poziomie przeciętnego użytkownika. Konieczna jest umiejętność wykorzystywania przeglądarki internetowej do zapoznania się z treścią na stronach internetowych (w tym materiałami wideo), wysyłania plików oraz obsługi poczty elektronicznej, edytora tekstu i arkusza kalkulacyjnego.

Forma zaliczenia

Ilość zdobytych punktów za aktywności w przedmiocie (quizy, testy, projekty grupowe) w trakcie trwania studiów.

Nazwa przedmiotu	Liczba godzin zajęć
Wprowadzenie do metodologii zarządzania usługami	10
Strategia oraz projektowanie usług	10
Projektowanie oraz modelowanie procesów biznesowych	25
Wdrożenie usługi	30
Podstawy zarządzania projektami	10
Zarządzanie operacyjne usługami	25
Zarządzanie jakością w usługach IT	25
Komunikacja, konflikty i negocjacje	15
Agile w zarządzaniu usługami	12
Lean Management w zarządzaniu usługami	12
Ewolucja Metody Zarządzania Usługami	12
Metodyka DevOps	12
Liczba godzin/ECTS	198