

Dalyko (modulio) pavadinimas	Kodas
IT PROCESAI PAGAL ITIL METODIKĄ	

Dėstytojas (-ai)	Padalinys (-iai)
Koordinuojantis: doc.dr. Ilona Veitaitė Kitas (-i):	Kauno fakultetas Socialinių mokslų ir taikomosios informatikos institutas

Studijų pakopa	Dalyko (modulio) lygmuo	Dalyko (modulio) tipas
Pirmoji	1	Privalomasis, pasirenkamas

Igyvendinimo forma	Vykdymo laikotarpis	Vykdymo kalba (-os)
Auditorinė ir savarankiška	3 semestras	Lietuvių/anglų

Reikalavimai studijuojančiajam	
Išankstiniai reikalavimai: -	Gretutiniai reikalavimai (jei yra): -

Dalyko (modulio) apimtis kreditais	Visas studento darbo krūvis	Kontaktinio darbo valandos	Savarankiško darbo valandos
5	130	52	78

Dalyko (modulio) tikslas: studijų programos ugdomos kompetencijos		
Dalyko tikslas ugdyti gebėjimą suprasti ir tinkamai taikyti ITIL sudėtyje specifikuotus IT paslaugų valdymo procesus ir principus.		
Dalyko (modulio) studijų siekiniai	Studijų metodai	Vertinimo metodai
Žinos ir gebės taikyti ITIL terminologiją, struktūrą bei pagrindinius IT paslaugų valdymo procesus ir principus. Bus pasirengę įgyti naujų IT vadybos ir darbo veiklos organizavimo žinių bei įgūdžių. Bus įgiję žinių, reikalingų testo „Foundation Certificate in IT Service Management“ laikymui.	Paskaitos, pratybos, savarankiškas darbas, aktyvus mokymo(-si) metodai (grupės diskusija; situacijų analizė), individualieji namų darbai.	Praktinių darbų rengimas, individualaus darbo rengimas, koliokviumas, egzaminas

Temos	Kontaktinio darbo valandos							Savarankiškų studijų laikas ir užduotys		
	Paskaitos	Konsultacijos	Seminariai	Pratybos	Laboratoriniai	Praktika	Egzaminas	Visas kontaktinis darbas	Savarankiškas darbas	Užduotys
ITIL Įvadinė paskaita. Paslaugų valdymas – teorijos pritaikymas praktikoje; Paslaugų gyvavimo ciklas; Bendrosios koncepcijos ir apibrėžimai; Pagrindiniai principai ir modeliai. ITIL atvejų analizė. ITIL testų analizė.	2			4				6	8	Literatūros analizė „Implementation Quick Guide“)
ITIL Paslaugų teikimo strategija (angl. Service Strategy). ITIL atvejų analizė. ITIL testų analizė.	2			6				8	10	Literatūros analizė „Service Strategy“);
ITIL Paslaugų projektavimas (angl. Service Design). ITIL atvejų analizė. ITIL testų analizė.	3			4				7	10	Literatūros analizė „Service Design“);
Koliokviumas	2							2	10	Literatūros analizė
ITIL Paslaugų įvedimas/keitimas (angl. Service Transition). Individualus darbas. ITIL testų analizė.	2			6				8	10	Literatūros analizė „Service Transition“);

ITIL Paslaugų vykdymas (angl. Service Operation). Individualus darbas. ITIL testų analizė.	2			6			8	10	Literatūros analizė „Service Operation“;
ITIL Nuolatinis paslaugų gerinimas (angl. Continual Service Improvement). Individualus darbas. ITIL testų analizė.	3			6			9	10	Literatūros analizė „Continual Service Improvement“
Egzaminas		2					2	4	10
Iš viso	16	2		32			2	52	78

Vertinimo strategija	Svoris proc.	Atsiskaitymo laikas	Vertinimo kriterijai
Testo analizė (TA)	10	2 x per semestrą	Vertinami šie darbo aspektai: Ar atliktos visos užduotys; Ar užduotys atliktos kokybiškai; Aprašo kokybė atsižvelgiant į metodinius reikalavimus. Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų.
Koliokviumas (K)	20	Semestro viduryje	Koliokviumas apima pirmąją pusę dalyko teorinės medžiagos ir testų analizės aprašus.. Koliokviumo metu pateikiami atviri klausimai bei testas. Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų.
Atvejo analizė (AA)	20	Pirmoje semestro pusėje	Vertinami šie darbo aspektai: Ar atliktos visos užduotys; Ar užduotys atliktos kokybiškai; Aprašo kokybė atsižvelgiant į metodinius reikalavimus. Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų
Individualus darbas (ID)	20	Antroje semestro pusėje	Vertinami šie darbo aspektai: Ar atliktos visos užduotys; Ar užduotys atliktos kokybiškai; Aprašo kokybė atsižvelgiant į metodinius reikalavimus. Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų
Egzaminas (E)	30	Sesijos metu	Egzaminas apima antrąją pusę dalyko teorinės ir viso dalyko praktinę medžiagą. Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų. Egzamino metu pateikiami atviri klausimai bei testas.
Galutinis įvertinimas: TA*0,1+K*0,2+AA*0,2+ID*0,2+E*0,3			Egzamino įvertinimas turi būti ≥5
<i>Tais atvejais, kai Vertinimo strategija yra atsiskaitymas raštu (rašto darbas, referatas, projektas, pan.) ir tarp Vertinimo kriterijų nėra numatytas to rašto darbo gynimas ar pristatymas žodžiu, dėstytojas, siekdamas įsitikinti, kad rengiant rašto darbą nesinaudota generatyviniais dirbtinio intelekto (DI) įrankiais („ChatGPT“ ar kt.) (t. y. rašto darbo turinys nėra sugeneruotas DI įrankių), turi teisę užduoti pasitiklinamųjų klausimų ir, esant reikalui, keisti ar anuliuoti rašto darbo įvertį.</i>			
Studijuojant eksternu: Galutinis įvertinimas = ID*0,4+ E*0,6			

Autorius	Leidimo metai	Pavadinimas	Periodinio leidinio Nr. ar leidinio tomas	Leidimo vieta ir leidykla ar internetinė nuoroda
Privalomoji literatūra				
1. BMP	2011	ITIL Service Strategy	ISBN 9780113313044	Crown
2. BMP	2011	ITIL Service Design	ISBN 9780113313051	Crown
3. BMP	2011	ITIL Service Transition	ISBN 9780113313068	Crown
4. BMP	2011	ITIL Service Operation	ISBN 9780113313075	Crown
5. BMP	2011	ITIL Continual Service Improvement	ISBN 9780113313082	Crown
6. TSO	2007	The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle	ISBN 9780113310616	Crown
7. IT Service Management Forum (itSMF)	2008	ITIL® V3 Foundation Exam - The Study Guide	ISBN: 9789087530693	Van Haren
8. Liz Gallacher, Helen Morris	2012	ITIL Foundation Exam Study Guide	ISBN 9781119942757	John Wiley & Sons, Ltd.
9. Axelos (Global best practice)	2019	ITIL Foundation 4 Edition	ISBN 9780113316076	Axelos limited.