



STUDIJŲ DALYKO (MODULIO) APRAŠAS

Dalyko (modulio) pavadinimas	Kodas
Informacinių technologijų paslaugų valdymas	

Dėstytojas / a (-ai)	Padalinys (-iai)
Koordinuojantis (-i): Igor Verbickij Kitas / a (-i):	VUŠA, Regionų plėtros institutas

Studijų pakopa	Dalyko (modulio) tipas
Pirmoji	Individualiosios studijos

Igyvendinimo forma	Vykdyto laikotarpis	Vykdyto kalba (-os)
Auditorinė	Rudens / pavasario 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	133	56	77

Dalyko (modulio) tikslas

Dalyko tikslas – supažindinti studentus su šiuolaikinio IT paslaugų valdymo (IT Service Management, ITSM) principais ir gerąja praktika, grindžiama ITIL pagrindais, ugdyti gebėjimą suprasti IT paslaugų vaidmenį kuriant verslo vertę, modeliuoti pagrindinius paslaugų valdymo procesus ir taikyti juos tipinėse organizacijų situacijose. Dalyko metu studentai įgis žinių apie IT paslaugų gyvavimo ciklą, paslaugų vertės sistemą, pagrindines ITIL praktikas ir jų taikymą užtikrinant kokybiškas, patikimas ir saugias IT paslaugas.

Dalyko (modulio) studijų rezultatai	Studijų metodai	Vertinimo metodai
Paaishkina informacinių technologijų paslaugų valdymo vaidmenį organizacijų veikloje ir vertės kūrime, apibrėžia pagrindines sąvokas: paslauga, vertė, rezultatai, kaštai, rizikos.	Paskaitos, literatūros analizė, grupinės diskusijos, simuliacijos, atvejų analizė, pratybos, savarankiškos užduotys.	Tarpinis testas, individualių užduočių vertinimas, grupinis projektas, egzamino testas.
Apibūdina keturias informacinių technologijų paslaugų valdymo dimensijas ir jų svarbą holistiniame paslaugų valdymui (organizacijos ir žmonės; informacija ir technologijos; partneriai ir tiekėjai; vertės srautai ir procesai).	Paskaitos, literatūros analizė, grupinės diskusijos, simuliacijos, atvejų analizė, pratybos, savarankiškos užduotys.	Tarpinis testas, individualių užduočių vertinimas, grupinis projektas, egzamino testas.
Paaishkina ITIL paslaugų vertės sistemos ir paslaugų vertės grandinės struktūrą bei komponentus ir jų tarpusavio sąveiką organizacijoje	Paskaitos, literatūros analizė, grupinės diskusijos, simuliacijos, atvejų analizė, pratybos, savarankiškos užduotys.	Tarpinis testas, individualių užduočių vertinimas, grupinis projektas, egzamino testas.
Įvardija ir paaishkina ITIL gairių esmę ir geba pritaikyti bent kelias iš jų paprastose praktinėse situacijose.	Paskaitos, literatūros analizė, grupinės diskusijos, simuliacijos, atvejų analizė, pratybos, savarankiškos užduotys.	Tarpinis testas, individualių užduočių vertinimas, grupinis projektas, egzamino testas.

Apibūdina pagrindines ITIL 4 valdymo praktikas (incidentų valdymo, problemų valdymo, pakeitimų valdymo, kt.) ir paaiškina jų paskirtį ir tikslus.	Paskaitos, literatūros analizė, grupinės diskusijos, simuliacijos, atvejų analizė, pratybos, savarankiškos užduotys.	Tarpinis testas, individualių užduočių vertinimas, grupinis projektas, egzaminas.
---	--	---

Temos	Kontaktinio darbo valandos							Savarankiškų studijų laikas ir užduotys	
	Paskaitos	Konsultacijos	Seminarai	Pratybos	Laboratoriniai darbai	Praktika	Visas kontaktinis darbas	Savarankiškas darbas	Savarankiškai atliekamos užduotys
1. Informacinių technologijų paslaugų valdymo įvadas. Informacinių technologijų valdymo vaidmuo organizacijose	2			2			4	5	Literatūros studijos; trumpa refleksija: kodėl ITSM svarbus IT specialistui.
2. Informacinių technologijų paslaugų ir vertės samprata: paslaugos, rezultatai, kaštai, rizikos, paslaugų santykiai	2			2			4	5	Identifikuoti 3 paslaugas savo kasdienybėje (pvz., el. paštas) ir aprašyti jų vertę, kaštus, rizikas.
3. Keturi informacinių technologijų paslaugų valdymo dimensijų modelio aspektai	2			2			4	5	Analizuoti pasirinktos organizacijos (pvz., VU) keturių dimensijų pavyzdžius; parengti lentelę.
4. ITIL paslaugų vertės sistema	2			2			4	5	Nubraižyti ITIL SVS schemą ir paaiškinti jos komponentus savo žodžiais (1 psl.).
5. ITIL paslaugų vertės grandinė ir vertės srautai	2			2			4	5	Aprašyti SVC veiklas paprastame scenarijuje (pvz., naujos programos diegimas); pasirinkti 2 vertės srautus.
6. ITIL gairės ir jų taikymas	2			2			4	8	Pasirinkti 2 ITIL gairių principus ir pritaikyti juos asmeniniam IT projektui (pvz., app kūrimas).
7. Valdymas ir nuolatinis gerinimas informacinių technologijų paslaugų valdyme.	2			2			4	5	Šaltiniuose rasti organizacijos pavyzdį, taikančią nuolatinį gerinimą; aprašyti naudotą modelį.
8. ITIL praktikos: incidentų valdymas ir paslaugų stalas	2			2			4	5	Simuliuoti incidento registraciją (naudojant Excel ar FreeDesk tool); aprašyti procesą.
9. ITIL praktikos: problemų valdymas ir pakeitimų valdymas	2			2			4	5	Analizuoti skirtumą tarp incidento ir problemos realiame pavyzdyje (pvz., tinklo gedimas).
10. ITIL praktikos: paslaugų lygio valdymas, paslaugų katalogas, SLA ir KPI	2			2			4	5	Parengti paprastą SLA šabloną el. pašto paslaugai su 3 KPI (prieinamumas, atsakymo laikas).

11. ITIL praktikos: informacijos saugos, prieinamumo ir pajėgumų valdymas.	2		2		4	5	Įvertinti pasirinktos paslaugos prieinamumą ir saugumą; pasiūlyti 2 gerinimus.
12. ITIL praktikos: IT turto ir konfigūracijų valdymas, išleidimo ir diegimo.	2		2		4	5	Nubraižyti CMDB schemą paprastai IT sistemai (pvz., svetainė).
13. IT paslaugų rodikliai, ataskaitos, paslaugų kokybės ir vertės vertinimas	2		2		4	5	Surinkti 5 KPI pavyzdžius paslaugų kokybei; interpretuoti jų reikšmę grafike.
14. ITSM įrankiai, automatizavimas, Agile ir DevOps sąsajos su ITIL.	2		2		4	9	Pasirengimas egzaminui
Iš viso	28		28		56	77	

Vertinimo strategija	Svoris proc.	Atsiskaitymo laikas	Vertinimo kriterijai
Tarpinis testas	10	7 sav.	Testas apima temas 1–7.
Individualios praktinės užduotys	40	Nuolat per semestrą	Vertinami individualūs darbai, kriterijai: turinio gilumas, analitinis mąstymas, tinkamas šaltinių naudojimas
Grupinis projektas	30	13-14 sav.	Grupė (3–4 studentai) suprojektuoja ITIL taikymą organizacijoje. Vertinami: turinio išsamumas, ITIL praktikų taikymo tikslumas, pristatymo kokybė, komandinis darbas.
Baigiamasis egzaminas	20	Egzamino sesija	Egzaminas apima visas 14 temų. Sudaro atvirieji klausimai ir atvejo analizė.

Autorius (-iai)	Leidimo metai	Pavadinimas	Periodinio leidinio Nr. ar leidinio tomas	Leidykla ar internetinė nuoroda
Privaloma literatūra				
Iden, J., & Eikebrokk, T. R.	2013	Implementing IT Service Management: A systematic literature review.	International Journal of Information Management, 33(3), 512–523	https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401213000078
Shu-Fang Lin, Shari S. C. Shang	2010	Barriers to Implementing ITIL-A Multi-Case Study on the Service-based Industry	Contemporary Management Research Pages 53-72, Vol. 6, No. 1	https://cmr-journal.org/article/download/1131/4066/21011
Kumari, V.	2025	Optimizing IT Service Management Through ITIL Frameworks: Case Studies and Best Practices	International Journal of Science and Research in Engineering and Management (IJSREM)	https://ijsrem.com/download/optimizing-it-service-management-through-til-frameworks-case-studies-and-best-practices/
Rekomenduojama literatūra				
AXELOS	2020	ITIL Foundation: ITIL 4 Edition.		https://abim.go.ug/sites/files/(ITIL)%20Axelos%20-%20ITIL.%20Foundation%204%20edition-Axelos%20(2019)%5B1%5D.pdf
ITSMF (IT Service Management Forum)	2020	Introductory Overview of ITIL 4. London: ITSMF, 2020		https://www.itsmf.co.uk/wp-content/uploads/2020/11/Introductory-Overview-of-ITIL4.pdf



COURSE UNIT (MODULE) DESCRIPTION

Course unit (module) title	Code
Information Technology Service Management	

Academic staff	Core academic unit(s)
Coordinating: Igor Verbickij	Institute of Regional Development, Šiauliai Academy
Other:	

Study cycle	Type of the course unit
First cycle	Individual studies

Mode of delivery	Semester or period when it is delivered	Language of instruction
Face to face	Autumn / Spring semester	English

Requisites	
Prerequisites:	Co-requisites (if relevant):

Number of ECTS credits allocated	Student's workload (total)	Contact hours	Individual work
5	133	56	77

Purpose of the course unit		
<p>The purpose of the course unit is to introduce students to contemporary IT Service Management (ITSM) principles and best practices based on the ITIL framework, to develop their ability to understand the role of IT services in value co-creation, to model key service management processes, and to apply them in typical organizational contexts. During the course, students will acquire knowledge about the IT service lifecycle, the ITIL service value system, core ITIL practices, and their application in ensuring high-quality, reliable, and secure IT services.</p>		
Learning outcomes of the course unit	Teaching and learning methods	Assessment methods
Explains the role of IT Service Management in organizational operations and value creation, and defines the key concepts of service, value, outcomes, costs, risks, and service relationships.	Lectures, literature analysis, group discussions, simulations, case studies, practical exercises, independent assignments.	Midterm test, evaluation of individual tasks, group project, exam test.
Describes the four dimensions of service management and their importance for a holistic approach to IT service management (organizations and people; information and technology; partners and suppliers; value streams and processes).	Lectures, literature analysis, group discussions, simulations, case studies, practical exercises, independent assignments.	Midterm test, evaluation of individual tasks, group project, exam test.
Explains the structure and components of the ITIL service value system (SVS) and the service value chain (SVC), and how they interact within an organization.	Lectures, literature analysis, group discussions, simulations, case studies, practical exercises, independent assignments.	Midterm test, evaluation of individual tasks, group project, exam test.
Identifies and explains the essence of the ITIL 4 guiding principles and is able to apply several of them in simple practical situations (e.g., focus on value, start	Lectures, literature analysis, group discussions, simulations, case studies, practical exercises, independent assignments.	Midterm test, evaluation of individual tasks, group project, exam test.

where you are, progress iteratively with feedback).		
Describes key ITIL 4 management practices (incident management, problem management, change enablement, service desk, service level management, information security management, configuration and asset management, etc.) and explains their purpose and objectives.	Lectures, literature analysis, group discussions, simulations, case studies, practical exercises, independent assignments.	Midterm test, evaluation of individual tasks, group project, exam test.

Content	Contact hours							Individual work: time and assignments	
	Lectures	Tutorials	Seminars	Workshops	Laboratory work	Internship	Contact hours, total	Individual work	Tasks for individual work
1. Introduction to IT Service Management and ITIL 4. The role of ITSM in organizations	2			2			4	5	Reading on ITIL 4 introduction; short reflection: why is ITSM important for IT professionals.
2. Concepts of IT services and value: services, outcomes, costs, risks, service relationships	2			2			4	5	Identify 3 services in daily life (e.g., email) and describe their value, costs, risks.
3. The four dimensions of service management	2			2			4	5	Analyze examples of the four dimensions in an organization (e.g., university); create a table.
4. ITIL service value system (SVS)	2			2			4	5	Draw the ITIL SVS diagram and explain its components in your own words (1 page).
5. ITIL service value chain (SVC) and value streams	2			2			4	5	Describe SVC activities in a simple scenario (e.g., new app deployment); select 2 value streams.
6. ITIL guiding principles and their practical application	2			2			4	8	Select 2 ITIL guiding principles and apply them to a personal IT project (e.g., app development).
7. Governance and continual improvement in IT service management	2			2			4	5	Find organizational example of continual improvement; describe the model used.
8. ITIL practices: incident management and service desk	2			2			4	5	Simulate incident logging (using Excel or FreeDesk tool); describe the process.
9. ITIL practices: problem management and change enablement	2			2			4	5	Analyze difference between incident and problem in a real

									example (e.g., network outage).
10. ITIL practices: service level management, service catalogue, SLAs and KPIs	2			2			4	5	Prepare a simple SLA template for email service with 3 KPIs (availability, response time).
11. ITIL practices: information security, availability and capacity management	2			2			4	5	Assess availability and security of a selected service; propose 2 improvements.
12. ITIL practices: IT asset and configuration management, release and deployment	2			2			4	5	Draw a CMDB diagram for a simple IT system (e.g., website).
13. IT service metrics, reporting, evaluation of service quality and value	2			2			4	5	Collect 5 KPI examples for service quality; interpret their meaning in a chart.
14. ITSM tools, automation, Agile and DevOps interfaces with ITIL 4.	2			2			4	9	Exam preparation.
Total	28			28			56	77	

Assessment strategy	Weight %	Deadline	Assessment criteria
Mid-term Test	10	7 week	The test covers topics 1–7.
Individual Practical Assignments	40	Throughout the semester	Semester individual assignments are evaluated based on depth of content, analytical thinking, proper use of sources.
Group Project	30	13-14 week	A group of 3–4 students designs the application of ITIL in an organization. Evaluation criteria: completeness of content, accuracy of ITIL practice application, quality of presentation, teamwork.
Final Exam	20	Exam session	The exam covers all 14 topics and consists of open-ended questions and a case study.

Author (-s)	Publishing year	Title	Issue of a periodical or volume of a publication	Publishing house or web link
Required reading				
Iden, J., & Eikebrokk, T. R.	2013	Implementing IT Service Management: A systematic literature review.	International Journal of Information Management, 33(3), 512–523	
Shu-Fang Lin, Shari S. C. Shang	2010	Barriers to Implementing ITIL-A Multi-Case Study on the Service-based Industry	Contemporary Management Research Pages 53-72, Vol. 6, No. 1	
Kumari, V.	2025	Optimizing IT Service Management Through ITIL Frameworks: Case Studies and Best Practices	International Journal of Science and Research in Engineering and Management (IJSREM)	
Recommended reading				
AXELOS	2020	ITIL Foundation: ITIL 4 Edition.		

ITSMF (IT Service Management Forum)	2020	Introductory Overview of ITIL 4. London: ITSMF, 2020		
-------------------------------------	------	--	--	--