

Óbudai Egyetem Neumann János Informatikai Kar		Kiberfizikai Rendszerek Intézet		
Tantárgy neve és kódja: Szolgáltatásmenedzsment, NAISM1PALM		Kreditérték: 2		
Mérnökstanár szak		Levelezős tagozat 2022/23 tanév I. félév		
Tantárgy oktató(i): Emődi Márk				
Előtanulmányi feltételek: (kóddal)				
Óraszámok:	Előadás:12	Tantermi gyak.: 0	Laborgyakorlat: 3	Konzultáció: 0
Számonkérés módja:	Vizsga			
A tananyag				
Oktatási cél: A tárgy célja az informatikai szolgáltatás menedzsment céljainak, folyamatainak és a kapcsolódó legjobb gyakorlatoknak megismertetése a hallgatókkal.				
Tematika: A tantárgy keretében a hallgatók megismerkednek a szolgáltatási életciklussal, a szolgáltatás-menedzselés folyamataival, funkcióival, végül áttekintésre kerülnek a szolgáltatás-menedzselés alapvető folyamatai.				

Féléves ütemezés:	
Oktatási hét (konzultáció)	Témakör
1.	A szolgáltatás menedzsment fogalma
2.	Kapcsolódó módszertanok, keretrendszerek
3.	A szolgáltatás életciklus egyes szakaszai, folyamat és funkció
4.	Szolgáltatás Stratégia
5.	Szolgáltatás Tervezés
6.	Szolgáltatás Bevezetés
7.	Szolgáltatás Üzemeltetés
8.	Esemény és Incidens menedzsment
9.	Szünet
10.	Változásmenedzsment
11.	Állandó Szolgáltatásfejlesztés
12.	Szünet
13.	Szolgáltatásmenedzsment működtetésének informatikai eszközei
14.	Ismétlés, fő fogalmak és összefüggések
Félévközi követelmények	
n	
Zárthelyi dolgozatok	
Oktatási hét (konzultáció)	Témakör
Opcionálisan	Az előadás első 10 percében opcionálisan megírandó dolgozat az előző előadásokon elhangzottakkal kapcsolatban (a dolgozat nem megírása nem jár semmilyen negatív következménnyel)
Opcionálisan	A hallgatók 2-3 fős csoportokban témát választhatnak, amit írásos formában feldolgoznak (kifejtene). Az elkészült dolgozat beadási határideje az érintett hallgatók vizsgája előtt 48 óra.

A félévzáró érdemjegy (é) kialakításának módszere
-
Pótlás módja
-
Vizsga módja
Írásbeli vizsga
Vizsgajegy kialakítása
A vizsgajegy alapja az írásbeli vizsgadolgozat eredménye. Az elégséges jegy feltétele 51%-os teljesítmény elérése, felette a pontok szétosztása egyenletes. A jegy az alábbiak szerint módosulhat (amennyiben a hallgató dolgozata eléri az elégséges szintet): • az a hallgató, aki az opcionális zárthelyi dolgozatok legalább felét elfogadható szinten (50%+1 pont) megírja ½ jegy értékű bonuszt kap a vizsga eredmény kiszámítása során • az a hallgató, aki az opcionális zárthelyi dolgozatok legalább 2/3 részét elfogadható szinten megírja 1 jegy értékű bonuszt kap a vizsga eredmény kiszámítása során • az a hallgató, aki beadott kiválasztott témában dolgozatot, annak minőségétől függően 0,5; 1 vagy 1,5 jegy értékű bonuszt kap – pontlevonás nincs
Irodalom
Kötelező:
A Moodle felületén kiadott anyagok
Ajánlott:
Hivatalos ITIL v3 dokumentáció anyagai
Egyéb segédletek:
-