



STUDIJŲ DALYKO (MODULIO) APRAŠAS

Dalyko (modulio) pavadinimas	Kodas
IT PROCESAI PAGAL ITIL METODIKĄ	

Dėstytojas / a (-ai)	Padalinys (-iai)
Koordinuojantis (-i): doc.dr. Ilona Veitaitė Kitas / a (-i):	Kauno fakultetas Kalbų, literatūros ir vertimo studijų institutas <input type="checkbox"/> Socialinių mokslų ir taikomosios informatikos institutas <input checked="" type="checkbox"/>

Studijų pakopa	Dalyko (modulio) tipas
Pirmoji <input checked="" type="checkbox"/> antroji <input type="checkbox"/>	Privalomasis dalykas <input type="checkbox"/> Pasirenkamasis dalykas <input type="checkbox"/> Bendrauniversitečių studijų dalykas <input type="checkbox"/> Individualiųjų studijų dalykas <input checked="" type="checkbox"/> Tarpkryptinis dalykas <input type="checkbox"/>

Igyvendinimo forma	Vykdymo laikotarpis	Vykdymo kalba (-os)
Auditorinė ir savarankiška	Rudens 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	48	82

Dalyko (modulio) tikslas		
Dalyko tikslas ugdyti gebėjimą suprasti ir tinkamai taikyti ITIL sudėtyje specifikuotus IT paslaugų valdymo procesus ir principus.		
Dalyko (modulio) studijų rezultatai	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, aktyvaus mokymo(-si) metodai (grupės diskusija; atvejų analizė), individualieji darbai.	Praktinių darbų rengimas, individualaus darbo rengimas, koliokviumas, 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
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								14	
Iš viso	16			32			48	82	
Pastaba: ne daugiau kaip 4 kontaktinio darbo val. gali būti pakeičiamos socialinių partnerių kviestinėmis paskaitomis arba edukacinėmis išvykomis pas socialinius partnerius.									

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	Semestro eigoje	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	Semestro eigoje	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

Atsižvelgiant į aukščiausius tarpinių atsiskaitymų rezultatus, dėstytoja gali pasiūlyti aukštą galutinį įvertinimą vietoje egzamino laikymo.

DĖL DALYKO LAIKYMO EKSTERNU

Pažymėti <input checked="" type="checkbox"/>		Jei leidžiama, pateikti sąlygas	
Neleidžiama	<input type="checkbox"/>	Leidžiama	<input checked="" type="checkbox"/>
Galutinis įvertinimas = ID*0,5+ E*0,5			

DĖL GENERATYVINIO DIRBTINIO INTELEKTO (GDI) ĮRANKIŲ („CHATGPT“ AR KT.) NAUDOJIMO STUDIJUOJANT DALYKĄ:

Pažymėti <input checked="" type="checkbox"/>		Jei leidžiama, pateikti sąlygas, kt.	
Neleidžiama	<input type="checkbox"/>	Leidžiama	<input checked="" type="checkbox"/>
Dirbtinio intelekto (DI) generatyvinio modelio panaudojimas privalo būti atskleistas, todėl jei tekste, referate, pranešime ar kitame kūrinyje buvo naudotas DI generatyvinis modelis, tai būtina aiškiai nurodyti (atitinkamai cituojant ir (ar) pateikiant DI generatyvinio modelio naudojimo deklaraciją). DI generatyvinio modelio panaudojimo akademiname darbe neatskleidimas laikytinas akademinio nesąžingumu. Dėstytojas, siekdamas įsitikinti, kad rengiant rašto darbą, jei nėra atskleista, nesinaudota generatyviniais DI įrankiais („ChatGPT“ ar kt.) (t. y. rašto darbo turinys nėra sugeneruotas DI aptikimo įrankiais ir, esant reikalui, keisti ar anuluoti rašto darbo įvertį.			

DĖL STUDIJŲ REZULTATŲ PASIEKIMO PAŽANGOS

Studentui, (1) nuosekliai semestro laikotarpiu per praktinius užsiėmimus (seminarus, pratybas, kt.) nedemonstruojančiam numatytų dalyko (modulio) studijų rezultatų pasiekimo pažangos ir (2) neįvykdžiusiam visų tarpinių atsiskaitymų reikalavimų ir užduočių dalyko apraše numatytu laiku, **neleidžiama** dalyvauti egzaminų sesijoje.

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

PASTABA: Į literatūros sąrašą rekomenduojama įtraukti atvirusius mokymosi išteklius