

Факултет: ТЕЛЕКОМУНИКАЦИИ И МЕНИДЖМЪНТ
Катедра: ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ
Професионално направление: 5.3. КОМУНИКАЦИОННА И КОМПЮТЪРНА ТЕХНИКА
Специалност: КОМПЮТЪРНО АДМИНИСТРИРАНЕ НА СОФТУЕРНИ ПРИЛОЖЕНИЯ (КАСП)
Образователно-квалификационна степен: ПРОФЕСИОНАЛЕН БАКАЛАВЪР

ОПИСАНИЕ НА ЛЕКЦИОНЕН КУРС

1. Наименование на курса: *Процеси в информационните технологии - ITIL*
2. Код на курса: 08.1.5.0.25
3. Вид на курса: *задължителен*
4. Ниво: *професионален бакалавър*
5. Година на изучаване: *трета*
6. Семестър: *пети*
7. Брой кредити: 6
8. Име на лектора: *доц.д-р Емилия Саранова*
9. Резултати от обучението за дисциплината – усвоени знания, умения, компетенции (цели):

Целта на дисциплината е да даде на студентите в систематизиран вид основните съвременните методите за работа с библиотеката за инфраструктурата на информационните технологии ITIL (Information Technology Infrastructure Library). В ITIL се систематизират елементите на взаимодействието на ИТ отдела с бизнеса в изграждането на ефективни процеси и услуги. Целта на ITIL е да събере огромния обем от знания и добри практики в различните сфери на дейност, отчитането на които прави възможно създаването на методология, чието приложение води до реализация на ефективно функционираща система за управление на информационните продукти и услуги.

10. Начин на преподаване: *лекции и семинарни упражнения*

11. Предварителни изисквания (пред-условни или съусловни дисциплини):

От съществено значение са знанията придобити по дисциплините Компютърни мрежи и протоколи 1 и 2, Администриране на Windows, Администриране на Oracle бази данни 1, Администриране на уеб сървъри и др.

12. Съдържание на курса (анотация):

Произходът на ITIL©. История, структура, качества и недостатъци, Активи на клиента и активи и услугата, Конвертиране на услугата (Service Transition), Постоянното усъвършенстване на услугите (Continual Service Improvement)

13. Библиография (препоръчителна или задължителна литература)

Основна литература:

- *Introducing ITIL Best Practices for IT Service Management - https://www.nysforum.org/events/4_30_2015/Final.pdf*

Допълнителна литература:

- *http://www.wikiitil.ru/books/2015_Free_ITIL.pdf*

14. Методи и критерии на оценяване:

Дисциплината завършва с писмен изпит. Крайната оценка се оформя чрез оценка от него. Студентите получават оценка по шестобалната система при съответствие с точкова система, дадена в таблица 1.

Таблица 1.

Брой точки	Оценка по шестобалната система
0 – 39	Слаб 2 (F)
40 - 45	Среден 3.00 (E)
46 - 56	Среден 3.00 (D)
61 - 74	Добър 4.00 (C)
75 – 88	Мн. добър 5.00 (B)
89 - 100	Отличен 6.00 (A)

15. Език на преподаване: *български*