

Zwinne zarządzanie usługami

- Kierunek - studia podyplomowe

Online 2 semestry Rekrutacja zakończona **OD PAŹDZIERNIKA**

Opis kierunku

Rekrutacja na ten kierunek została już zakończona. Zostaw nam kontakt! Skontaktujemy się z Tobą, kiedy ponownie uruchomimy rekrutację.

ZOSTAW KONTAKT

Studia w formule online (asynchronicznie), bez względu na sytuację pandemiczną.

Studiujesz z dowolnego miejsca na świecie, w wybranym przez siebie czasie (asynchronicznie), wystarczy tylko połączenie internetowe. Nową wiedzę i umiejętności zdobywasz, dzięki materiałom zamieszczanym na platformie Moodle, która zapewnia dostęp 24 h, 7 dni w tygodniu do wykładów, materiałów edukacyjnych i ćwiczeń opracowanych przez zespół wykładowców – praktyków.

Celem studiów jest poznanie **nowoczesnych**, w tym także **zwinnych** metod zarządzania usługami w dowolnej branży. Studia dostarczają praktycznych zastosowań w zakresie ITIL, procesów biznesowych, podstaw zarządzania projektami, zarządzania operacyjnego, zarządzania jakością i komunikacją, Agile Managementu oraz Lean Managementu. Nowoczesna formuła online dostarczy wyczerpujących materiałów dydaktycznych oraz ćwiczenia ułatwiające zrozumienie przedstawionych zagadnień, przećwiczenie ich, zastosowanie szablonów dokumentów zarządzania usługami, analizowanie praktycznych case-study ułatwiających zrozumienie przedstawionych zagadnień.

Co łączy Ubera, PizzaPortal.pl, Microsoft Office 365, Szpitalny Oddział Ratunkowy, Salesforce oraz Netflix? To usługi dostarczane każdego dnia milionom, jeżeli nie miliardom ludzi na całym świecie. Codziennie pracownicy tych firm dbają o dopasowanie ich do potrzeb i wymagań swoich klientów. Dlaczego? Z prostej przyczyny - rynek zmienia

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między szczytem a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

się bardzo dynamicznie. Potrzeby klientów szybko ewoluują, pojawiają się nowi konkurenci, nowe produkty a obecni konkurenci w mgnieniu oka wprowadzają innowacje. Wszystko zachęca klienta do zmian. Aby aktywnie reagować na nowe potrzeby klienta wymagana jest odpowiednia strategia działania i organizacja, która w sposób elastyczny się do nich dopasuje - wprowadzi wymagane zmiany w usłudze, uruchomi nowy produkt czy zmieni model aby skutecznie pozyskać nowych klientów.

Co zyskujesz?

Zdobędziesz specjalistyczną wiedzę z obszary tworzenia i zarządzania usługami w sposób zwinny, poradzisz sobie z dynamicznym wprowadzeniem zmian w dowolnym typie usługi, nauczysz się jak korzystać z najlepszych praktyk wykorzystywanych w takich firmach jak Amazon, Netflix czy Toyota.😊

Dla kogo?

Osoby, które chcą nauczyć się od podstaw w sposób zwinny projektować, tworzyć i rozwijać usługi, osoby chcące przenieść doświadczenie ze zwinnego tworzenia produktów na obszar usługowy oraz osoby chcące poszerzyć wiedzę dotyczącą zarządzania usługami.

Kandydaci powinni mieć umiejętność posługiwania się komputerem na poziomie przeciętnego użytkownika. Konieczna jest umiejętność wykorzystywania przeglądarki internetowej do zapoznania się z treściami na stronach internetowych (w tym materiałami wideo), wysyłania plików oraz obsługi poczty elektronicznej, edytora tekstu i arkusza kalkulacyjnego

"

"Usługi umożliwiają dynamiczny, elastyczny rozwój swoim klientom, tym samym stawiają duże wyzwanie przed ich twórcami. Dostosowanie usług do szybko zmieniających się wymagań klienta, rynku czy rozwijających się konkurentów wymaga błyskawicznej nauki, elastycznej strategii i dynamicznego wprowadzania zmian. W tych studiach połączyliśmy doświadczenie ludzi z różnych branż, aby jak najlepiej przygotować uczestników do tych wyzwań."

"

Łukasz Filut😊😊

Opiekun merytoryczny kierunku

Program studiów

Program studiów podyplomowych na kierunku Zwinne zarządzanie usługami



Liczba semestrów: **2**

Wprowadzenie do metodologii zarządzania usługami (15 godz.)

Wprowadzenie do metodyki ITIL, w tym Historia ITIL, ITIL w organizacji, Model usługowy IT

Podstawowe pojęcia i terminy stosowane w ITIL: Klient, Użytkownik a Dostawca usługi, Proces, Właściciel Usługi i Właściciel procesu, Model RACI, Role i funkcje w procesie zarządzania usługami, Usługa – definicja i charakterystyka usługi, Cykl życia usługi, Portfel usług, Umowy: SLA, OLA – struktura umów, Katalog usług – budowa katalogu

Charakterystyka najważniejszych procesów zawartych w ITIL

Zarządzanie finansami

Zarządzanie popytem i relacjami z klientem

Zarządzanie Dostawcami

Service Desk jako Organizacja Wsparcia

Proces zarządzania dostępnością

Proces zarządzania bezpieczeństwem informacji

Zarządzanie pojemnościami

Zarządzanie ciągłością usług IT

Zarządzanie ryzykiem

Zarządzanie incydentami i problemami

Strategia oraz projektowanie usług (15 godz.)

I Strategia usług IT (Service Strategy)

1. Wprowadzenie do strategii usług (Service Strategy)

Zasady Strategii Usług

Definiowanie Usług i Przestrzeni Rynkowej (Market Spaces)

Prowadzenie strategicznych ocen oddziaływania

Wybrane procesy strategii usług (Service Strategy):

Zarządzanie finansowe (Financial Management)

Zarządzanie portfelem usług (Service Portfolio Management)

Zarządzanie popytem (Demand Management)

Strategia usług w aspekcie cyklu życia usługi, krytyczne czynniki sukcesu (CSFs) oraz ryzyka związane ze strategią

II Projektowanie usług IT (Service Design)

Wprowadzenie do projektowania usług (Service Design) oraz zasady projektowania usług

Wybrane procesy Projektowania usług:

Koordinacja projektowania (Design Coordination)

Zarządzanie katalogiem usług (Service Catalogue Management)

Zarządzanie poziomem świadczenia usług (Service Level Management)

Zarządzanie potencjałem wykonawczym (Capacity Management)

Zarządzanie dostępnością (Availability Management)

Zarządzanie ciągłością świadczenia usług informatycznych (IT Service Continuity)

Zarządzanie bezpieczeństwem informacji (Information Security Management)

Zarządzanie dostawcami (Supplier Management)

Organizacja Projektowania usług, rozważania dotyczące technologii, implementacja i doskonalenie Projektowania usług.

Wyzwania, ryzyka, Krytyczne Czynniki Sukcesu (CSFs).

Projektowanie oraz modelowanie procesów biznesowych (20 godz.)

Podstawy modelowania procesów biznesowych

Wstęp do modelowania procesów

Programistyczne podstawy modelowanie procesów

Budowanie modeli procesu na podstawie Notacji modelowania procesów biznesowych

mierzenie dojrzałości

diagram przepływu wartości Notacji modelowania procesów biznesowych

Mierzenie dojrzałości procesu w metodologii Model dojrzałości (Capability Maturity Model Integration Zintegrowany Pojemnościowy Model dojrzałości)

ocena dojrzałości procesu

odniesienie dojrzałości do zastosowania biznesowego

Wykorzystanie metodologii ITIL(Information Technology Infrastructure Library), Agile, Waterfall w projektowaniu procesów biznesowych

Praktyczne odniesienie metodologii do projektowani

Wdrożenie usługi (25 godz.)

Definicja i cele oraz fazy wdrożenia usługi

Praktyczne definiowanie celów wdrożenia

Charakterystyka procesów wdrożeniowych

Definicja i struktura procesów

Struktura organizacyjna a proces wdrożenia

Zarządzanie zmianą w organizacji i usługach

Zmiany we wprowadzaniu usług

Skuteczne projektowanie wprowadzania zmian

Zarządzanie wiedzą w usługach

Projektowanie kluczowych elementów systemu wiedzy

Wdrożenie systemu wiedzy dla wybranej usługi

Zarządzanie konfiguracją usługi

Zarządzanie komunikacją wewnętrzną i zewnętrzną w ramach projektu

Budowanie systemu zarządzania komunikacją z interesariuszami

Zarządzanie systemem komunikacji przy wdrożeniu usługi

Wdrożenie usługi stosując metody projektowe

Planowanie projektowania i przebieg wdrożenia

Podstawy zarządzania projektami (10 godz.)

Pojęcia projektu i zarządzania projektami, krótka historia projektów

Różnice pomiędzy projektem, programem i portfelem projektów

Podstawowe metodyki zarządzania projektami

Podstawowe ograniczenia w projekcie (trójkąt projektu)

Podstawowe funkcje w projekcie i ich charakterystyka

Różne struktury organizacji i umiejscowienie w nich projektu

Charakterystyka zespołów rozproszonych i skupionych z zaznaczeniem pozytywnych i negatywnych cech z tego wynikających z naciskiem na różne czynniki wpływające na zespół wirtualny (przywództwo; komunikacja; motywacja; różnice kulturowe)

Cykl życia zespołu projektowego oraz związane z tym style oraz rola lidera w projekcie/organizacji

Zarządzanie operacyjne usługami (25 godz.)

Podstawy operacyjnego zarządzania usługami

Definiowanie celów i założeń fazy operacji

Praktyczne metody zarządzania usługami

Komunikacja i dokumentacja w zarządzaniu usługą

Procesy i funkcje jako kluczowy element dostarczania usług

Definicja procesów

Zarządzanie usługą i zdarzeniami serwisowymi

Zarządzanie zdarzeniami zastosowania praktyczne

Praktyczne zarządzanie zmianą w operacji

Rola funkcji w fazie operacji

Wykorzystanie funkcji w zarządzaniu operacyjnym

Stabilizacja usługi przez proaktywne rozwiązywanie zdarzeń

Analiza trendów i metody zapobiegania zdarzeniom(incydentom)

Narzędzia wsparcia dla zarządzania usługą

Kluczowe parametry sukcesu zarządzanie jakością

Zarządzanie jakością w usługach IT (25 godz.)

Przypomnienie wiadomości niezbędnych do pracy z CSI

Klient, Użytkownik a Dostawca usługi

Proces – organizacja zarządzana za pomocą procesów

Model RACI

Role i funkcje w procesie zarządzania usługami

Usługa – definicja i charakterystyka usługi

Cykl życia usługi

Wprowadzenie do Ustawicznego Doskonalenia Usług (Continual Service Improvement - CSI)

Cele CSI

Przeznaczenie CSI

Usytuowanie CSI w stosunku do pozostałych faz cyklu życia usług

Kluczowe koncepcje i definicje zawarte w CSI

Informacje o fazie cyklu życia jaką jest Ustawiczne Doskonalenie Usług

Kluczowe koncepcje CSI

Definicje CSF i KPI

Metryki

7-stopniowy proces doskonalenia

Integracja z pozostałymi procesami Zarządzania Usługami

Opis 7-stopniowego procesu doskonalenia

Metody, techniki oraz organizacja CSI

Proces wprowadzania usprawnień w usługach

Kluczowe role w CSI

Zbieranie danych

Krytyczne Czynniki Sukcesu (CSFs), wejścia i wyjścia do procesu oraz ryzyka Ustawicznego Doskonalenia Usług

Komunikacja, konflikty i negocjacje (15 godz.)

Plan komunikacji w procesie zarządzania usługą

Wpływ różnic kulturowych na proces zarządzania nowoczesnymi usługami biznesowymi.

Bariery w komunikacji w środowisku wielokulturowym i sposoby ich ograniczania.

Werbalne i pozawerbalne środki komunikacji.

Zasady tworzenia planu komunikacji dla danego przedsięwzięcia

Strategie negocjacyjne

Rola komunikacji interpersonalnej w zarządzaniu nowoczesnymi usługami biznesowymi w środowisku wielokulturowym.

Istota i cele negocjacji w świetle społecznej odpowiedzialności biznesu

Specyfika negocjacji w środowisku wielokulturowym

Zasady budowania strategii negocjacyjnej przy uwzględnieniu różnych wariantów sytuacyjnych

Sporządzanie oferty na dostawę usługi biznesowej

Zasady sporządzania oferty w zakresie świadczenia nowoczesnych usług biznesowych.

Projektowanie strategii rozwiązania konfliktu z wykorzystaniem technik negocjacyjnych na różnych etapach zarządzania usługą biznesową w środowisku wielokulturowym

Źródła i rodzaje konfliktów.

Definiowanie istoty oraz stron konfliktu.

Wpływ konfliktów na zarządzanie usługami biznesowymi.

Metody przeciwdziałania powstawaniu konfliktów w procesie dostarczania nowoczesnych usług biznesowych

Projektowanie porozumienia mediacyjnego pomiędzy stronami konfliktu przy zachowaniu wszystkich zasad mediacji.

Istota i znaczenie mediacji.

Najważniejsze zasady mediacji.

Etapy procesu mediacyjnego.

Przesłanki, które wskazują na konieczność wprowadzenia mediacji w celu zażegnania konfliktu.

Praktyczne wykorzystanie mediacji w sytuacji konfliktowej.

Zasady sporządzania porozumienia mediacyjnego

Lean Management w zarządzaniu usługami (12 godz.)

Wprowadzenie do Lean

czym jest Lean

5 podstawowych zasad Lean

korzyści ze stosowania Lean

obszary stosowania Lean

Rodzaje marnotrawstwa

czym jest marnotrawstwo (Muda)

7 rodzajów Muda

jak unikać marnotrawstwa

Organizacja stanowiska pracy – 5S

czym jest 5S

jakie są etapy wdrażania 5S

korzyści z wdrożenia 5S

Narzędzia Lean

rozdaje narzędzi Lean

obszary zastosowania

Zarządzanie wizualne

zasady określania celów i miar

podstawowe zasady wizualizacji wskaźników

Mapowanie strumienia wartości – VSM

strumień wartości

wartość vs. marnotrawstwo

tworzenie stanu obecnego i przyszłego

Ewolucja Metody Zarządzania Usługami (12 godz.)

Źródła zmian w zarządzaniu usługami

Uwzględnienie metodyk zwinnych w zarządzaniu usługami

Główne założenia podejścia do zarządzania usługami

Wskazówki i wytyczne zmieniające podejście do zarządzania

Ewolucja podejścia do budowania i sterowania usługą

Projektowanie usługi jako wytyczna do kompletnego dostarczenia

Nowe podejście do modelu cyklu życia usługi

Strumień wartości jako narzędzie dostarczania usług

Praktyczne narzędzia dostarczenia usług i produktów

Zasoby i zdolności organizacji w kontekście dostarczenia usług

Metody ustawicznego doskonalenia usług

Model ustawicznego doskonalenia

Metodyka DevOps (12 godz.)

Wprowadzenie do Metodyki DevOps

czym jest metodyka DevOps

korzyści ze stosowania DevOps

cykl życia aplikacji/usługi

obszary stosowania metodyki DevOps

Cykl życia aplikacji

jak wygląda cykl życia aplikacji/usługi

korzyści ze stosowania metodyki DevOps w wytwarzaniu aplikacji/dostarczaniu usług

Zwinne zarządzanie projektami, jako narzędzie pracy DevOps

czym jest zarządzanie zwinne

obszary zastosowania zwinnego zarządzania projektami

Narzędzia w metodyce DevOps

metodyka Scrum

Kanban

Kultura DevOps

identyfikacja cech DevOps w organizacji

Najlepsze praktyki dla DevOps

CI/CD

automatyzacja procesów

ciągłe monitorowanie

Agile w zarządzaniu usługami (12 godz.)

1. Wprowadzenie do zwinności

czym jest zwinne dostarczanie usług zwinnych

proces PDCA

korzyści z doskonalenia usług w sposób zwinny

obszary stosowania zwinności w usługach

2. Metoda Kanban jako narzędzie doskonalenia usług

czym jest metoda Kanban

metoda pull

kluczowe parametry, które wskazują efektywność pracy

3. Metoda Scrum jak narzędzie dostarczenie usługi

czym jest metoda Scrum

filary i wartości metody Scrum

5 typów zadań i jak je mapować w procesie Scrum

4. Metoda ScrumBan jako narzędzie dostarczenia usługi

czym różni się metoda ScrumBan od metody Scrum

obszary zastosowania

metoda pull w planowaniu bez celu sprintu.

5. Projektowanie wizualne procesu

podstawowe zasady wizualizacji procesów

odzworowanie procesu w postaci procesu Kanban

określanie podstawowych wskaźników oceny procesu

6. Określenie produktu usługi

identyfikowanie potrzeby klienta w zakresie danej usług

podstawowe informacje na temat budowy systemu oceny wartości dostarczanej klientowi

definiowanie kluczowych wskaźników efektywności usługi na podstawie produktu

Forma zaliczenia



Quizy



Testy



Projekty

Wykładowcy

Lukasz Filut 😊😊

Pracuje z metodykami zwinnymi od ponad 10 lat. Aktywnie uczestniczył w dużych transformacjach zwinnych (np. PayU, wówczas Grupa Allegro) oraz prowadził kilka innych np. w TEB Akademia i DAC Software. Specjalizuje się w wykorzystaniu Scruma, LeSS (Large-Scale Scrum) oraz OKR w wielu rodzajach firm usługowych i produktowych. Wdrożenia zwinności dotyczyły wielu branż m. innymi IT, budownictwa, automotive, retail, szkolnictwa czy marketingu.

Doświadczenie zdobył głównie pracując jako lider - manager wysokiego szczebla (dyrektor IT oraz prezes spółki) i Agile Coach/Scrum Master. Podczas pracy tworzył i wdrażał strategie, prowadził portfele projektów, projekty oraz produkty. 😊

Posiadacz certyfikatów: Professional Scrum Master I, II, Professional Product Owner I, II oraz Coach Wise. W zakresie zarządzania posiada certyfikaty z przywództwa sytuacyjnego, Cobit5 (w tym ValIT), ITIL, ISTQB i ISTQB Advanced.

Współtwórca 4 gier symulacyjnych uczących metodyk zwinnych w ramach zwinnej grupy

Prywatnie mąż, ojciec trójki dzieci i wielbiciel nie do końca normalnych biegów.

Marcin Jamrozik

Praktyk Lean Managementu, który przenosi najlepsze praktyki w obszar Scruma. Doskonalił procesy w takich organizacjach jak Orange, Centrum Rozwoju Szkół Wyższych TEB Akademia czy Wyższe Szkoły Bankowe. 😊 Autor gier oraz warsztatów doskonalących znajomość Scruma i Kanbana. Od ponad trzech lat jest Scrum Masterem aktywnie wspierającym tworzenie oprogramowania dla marketingu, sprzedaży, administracji uczelni oraz wykładowców i studentów największej grupy niepublicznych uczelni wyższych w Polsce. Posiadacz certyfikatów PSM, PSF, Lean Management.

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między szczytn a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Prywatnie mąż, ojciec dwójki dorastających dzieci, a także zapalony użytkownik gier planszowych, zwłaszcza ekonomicznych

Michał Żak

Scrum Master z serca, przekonania i praktyki – wspieram firmy w ich dążeniu do zwinności. Z Agile i Scrum od 6-ciu lat w branżach IT, marketing, szkolnictwo. Na swojej drodze doświadczyłem pracy jako programista, konsultant, Product Owner, Project Manager, szkoleniowiec oraz wykładowca. 😊



Posiadacz certyfikatów: Professional Scrum Master I, II.

W ramach inicjatywy 😊Beshesha.com 😊współtworzyłem 4 gry 😊managerskie 😊uczące zwinności. Swoim doświadczeniem dzielę się również jako wykładowca/praktyk Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu. 😊

Prywatnie: żona (z wyboru) , 2 nastolatków (z fantazji), 2 koty (z przypadku). Entuzjasta Scrum również w domu i nauce (Scrum Edu).

Partnerzy kierunku

BESHESHA
THE AGILE TRIBE

Special promotion for candidates.

Nie czekaj, zapisz się online. Pierwsi korzystają najwięcej!

Zapisując się do 27 maja, zyskujesz 1200 zł, dzięki:

800 zł zniżki w czesnym rozliczanej przez cały okres studiów,
proporcjonalnie do wybranego systemu ratalnego,

400 zł dzięki zwolnieniu z opłaty wpisowej.

do 27 maja
czesne już od
185 zł ~~230 zł~~ ~~zł~~
miesięcznie

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między szczytem a studentem zawierana jest w formie pisemnej.