

Kursuseprogrammi vorm

Ainekood IFI7022.DT	Infotehnoloogia töökorraldus ja haldamine		
Maht EAP 5.00	Kontakttundide maht: 16	Õppesemester: sügis	Eksam/Arvestus eksam
Eesmärk:	Õppeaine eesmärk on maailma ja Eesti parimate praktikate tutvustamine IT organisatsiooni tööprotsesside paremaks korraldamiseks. Aine rõhuasetus on IT halduse tegevustel.		
Aine lühikirjeldus: (sh iseseisva töö sisu kirjeldus vastavuses iseseisva töö mahule)	Käsitletakse erinevaid meetodikaid IT töökorralduseks (ITIL, ISO 20000, MOF, LEAN, DevOps, Kannban jt). Töökorraldust vaadeldakse strateegilises, kavandamise, ülemineku ja alalhoiu võtmes. Töökorralduslike protsesside juures selgitatakse erinevaid tegevusi ja rolle, oluline on protsesside optimeerimise oskus. Kontakttundide arv on kokku 26 h. Sellest auditoorseid loenguid/seminare 16 h ja iseseisvat tööd 10 h.		
Õpiväljundid:	Üliõpilane valdab töökorraldusega seotud põhimõisteid. Üliõpilane on omandanud baasteadmised erinevatest töökorralduslikest meetoditest ja põhimõtetest. Üliõpilane oskab hinnata, teostada ja optimeerida IT protsesse. Oskab seada eesmärgid ja mõõdikuid tulemuse hindamiseks.		
Hindamismeetodid:	Eksam on hindeline. Üliõpilase aktiivsus loengutes ja seminarides võib kuni ühe eksamipunkti võrra (näiteks A->B või B->A) mõjutada eksami tulemust. Eksamile pääsemise eelduseks on arvestatud iseseisev kirjalik töö, mis peab olema esitatud hiljemalt 3 päeva enne arvestuse algust. Koduse töö tulemus eksami hinnet ei mõjuta.		
Õppejõud:	Guido Leibur		
Ingliskeelne nimetus:	IT Operations and Management		
Eeldusaine:	Ei ole		
Kohustuslik kirjandus:	Loengu materjalid		

<p>Asenduskirjandus: (üliõpilase poolt läbi töötatava kirjanduse loetelu, mis katab ainekursuse loengulist osa)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ITIL Service Operation, 2011 edition, TSO, 2011 2. ITIL Service Design, 2011 edition, TSO, 2011 3. ITIL Service Transition, 2011 edition, TSO, 2011 4. ITIL Service Strategy, 2011 edition, TSO, 2011 5. ITIL Continual Service Improvement, 2011 edition, 2011 <p>Ainult nimetatud materjalide omandamise alusel võib saada eksamil hinde D või E (sõltuvalt loetud materjali interpreteerimise oskusest).</p>
<p>Õppetöös osalemise ja eksamile/arvestusele pääsemise nõuded</p>	<p>Eksamile pääsemise eelduseks on hiljemalt 3 päeva enne arvestuse algust esitatud kirjalik iseseisev töö.</p>
<p>Iseseisva töö nõuded</p>	<p>Iseseisva töö eesmärk on vabalt valitud protsessi hindamine ja optimeerimine. Töö loetakse arvestatuks, kui üliõpilane suudab oma töös tõestada optimeeritud protsessi eeliseid võrreldes esialgsega ja kui töö vastab elementaarsetele vormistuslikele nõudmistele. Töö maht: A4 formaadis 6-10 lk trükitud teksti koos joonistega.</p>
<p>Eksami hindamiskriteeriumid või arvestuse sooritamiseks vajalik miinimumtase</p>	<p>Hindamiskriteeriumid, millest hindamisel lähtutakse:</p> <p>1.kriteerium: tunneb IT töökorralduse ja IT teenuste haldusega seotud põhimõisteid</p> <p>A – suurepäraselt omandatud. Suudab mõistete olemust oma sõnadega väljendada.</p> <p>B – põhimõtted omandatud, kuid mitteolulistest detailides on mittemõistmist</p> <p>C – põhimõisteid tunneb hästi, kuid olulised detailid on ebaselged</p> <p>D – tunneb olulisemaid põhimõisteid, oskab tuua näiteid</p> <p>E – tunneb enam kasutatavaid põhimõisteid, kuid ei suuda neid selgitada</p> <p>2.kriteerium: Tunneb IT töökorralduslikke protsesse, teab protsesside eesmärgi, põhitegevusi, rolle ja mõõdikuid</p> <p>A – suurepäraselt omandatud, oskab omapoolsete näidetega illustreerida. Teab protsesside optimeerimise võimalusi.</p> <p>B – väga hästi omandatud. Teab loengus käsitletud protsesside eesmärgi ja olulisi tegevusi. Oskab protsesse optimeerida.</p>

	<p>C – hästi omandatud. Teab loengus käsitletud protsesse hästi, kuid olulistest detailides on ebaselgus.</p> <p>D – tunneb tähtsamaid protsesse, oskab nende toimimist selgitada.</p> <p>E – tunneb tähtsamaid protsesse, kuid ei suuda nende toimimist ega ka optimeerimist selgitada.</p> <p>3. kriteerium. Oskab kriitiliselt hinnata praktilisi protsesse.</p> <p>A – suudab suurepäraselt hinnata etteantud protsessi küpsuse taset ja teha ettepanekuid protsessi parandamiseks</p> <p>B - suudab väga hästi hinnata etteantud protsessi küpsuse taset ja teha ettepanekuid protsessi parandamiseks. Eksib mitteolulistest detailides.</p> <p>C – suudab hästi hinnata etteantud protsessi küpsuse taset ja oskab anda põhimõttelisi suuniseid protsessi parandamiseks. Oskab seostada protsessi mõõdikuid protsessi eesmärgiga.</p> <p>D – suudab ligikaudu hinnata etteantud protsessi küpsuse taset ja oskab selgitada protsessi parandamise võimalusi. Oskab seostada protsessi mõõdikuid protsessi eesmärgiga.</p> <p>E – protsessi küpsuse taset ei suuda hinnata, kuid suuniseid protsessi parandamiseks oskab anda. Oskab seostada protsessi mõõdikuid protsessi eesmärgiga.</p>
<p>Informatsioon kursuse sisu kohta, kursuse jaotumine teemade kaupa sh kontakttundide ajad</p>	<p>8.oktoober- Põhimõisted</p> <p>8.oktoober- Olulised meetodid tööprotsesside kirjeldamiseks ja optimeerimiseks.</p> <p>5.november- IT teenuste strateegia protsessid: IT teenuste strateegia, finantshaldus, ärisuhete haldus, nõudluse juhtimine, teenuste portfelli haldus</p> <p>5.november- Teenuste kavandamise protsessid: teenuste kataloogi haldus, teenustasemetete haldus, käideldavuse haldus, mahuhaldus, teenuste talitluspidevuse haldus, tarnijate haldus.</p> <p>19.november- Teenuste ülemineku protsessid: muudatuste haldus, teenuste vara- ja konfiguratsioonihaldus, reliisi- ja paigalduse haldus, teenuste valideerimine ja testimine, muudatuste hindamine</p> <p>19.november- Teenuste käitlemise protsessid: sündmuste haldus, intsidendihaldus, probleemihaldus, teenindussoovi täitmise protsess,</p>

	<p>ligipääsude haldus.</p> <p>17.detsember- Teenuste käitlemise funktsioonid: kasutajatugi, IT taristu haldus, IT halduse juhtimine, IT teenuste ja rakenduste haldus.</p> <p>17.detsember- Teenuste järjepideva parandamise protsess: 7-sammuline protsesside parandamise mudel</p>
--	--

Õppeainet kureeriv üksus:	Digitehnoloogiaste instituut
Kursuseprogrammi koostaja	Guido Leibur
Kuupäev:	27.07.2017

Kursuseprogramm registreeritud akadeemilises üksuses

Kuupäev	11.08.2017
Õppenõustaja ja -spetsialisti nimi	Ingrid Sander