



Kierunek studiów	Zarządzanie
Profil	Praktyczny
Stopień studiów	1-go stopnia
Forma studiów	niestacjonarne

Sylabus przedmiotu SAF (Service Automation Framework) - wprowadzenie

1. Dane podstawowe

Status programowy przedmiotu	Blok A: Organizacja i zarządzanie
Rodzaj przedmiotu	Obligatoryjny
Kod przedmiotu	LZN-SAF-ZA
Rok studiów	3
Semestr	5
Osoba odpowiedzialna za przedmiot	mgr Tomasz Nędzi
Język wykładowy	polski

2. Wymiar godzin i forma zajęć

Rodzaj	Liczba godzin
Wykład	16
Laboratorium	8
Konwersatorium	8
Razem godzin	32

3. Cele przedmiotu

Kod	Cel
CP1	Przekazać terminy i kluczowe fakty dotyczące pojęć związanych z automatyzacją usług
CP2	Przekazać kluczowe pojęcia związane z automatyzacją usług
CP3	Przekazać terminy i kluczowe fakty dotyczące pojęć związanych ze strukturą struktury automatyzacji usług
CP4	Zapoznać z pojęciami dotyczącymi struktury struktury automatyzacji usług
CP5	Przekazać terminy i kluczowe fakty dotyczące koncepcji i elementów projektu związanych z projektowaniem automatyzacji usług
CP6	Zapoznać z koncepcjami i elementami projektu związanymi z elementami projektu automatyzacji usług
CP7	Przekazać terminy i kluczowe fakty dotyczące pojęć i technik związanych z procesami automatyzacji usług
CP8	Objasnić pojęcia i techniki związane z procesami automatyzacji usług
CP9	Zapoznać się z celami, koncepcjami i krokami związanymi z 7 technikami struktury automatyzacji usług
CP10	Zapoznać z korzyściami i składem planu Service Automation Blueprint

4. Wymagania wstępne w zakresie wiedzy, umiejętności i innych kompetencji

Brak

5. Efekty uczenia się

Wiedza

Kod	Student zna i rozumie:	Realizuje cel	Efekty kierunkowe
EU-W1	Pojęcie automatyzacji i pętli sprzężenia zwrotnego jako jego cecha definiująca	CP1	K1P_W06
EU-W2	Definicja praktyki Service Automation i główne elementy wchodzące w skład tej definicji: - Automatyzacja usług jako praktyka - Możliwość korzystania z technologii samoobsługi - Oparte na autonomii użytkowników	CP1	K1P_W06

Kod	Student zna i rozumie:	Realizuje cel	Efekty kierunkowe
EU-W3	Definicja usługi i cztery kluczowe kryteria usługi według zarządzania usługami: - Dostarczanie wartości - Ułatwianie wyników - Bez posiadania kosztów - Bez odpowiedzialności za ryzyko	CP1	K1P_W06
EU-W4	Holistyczne wymiary koncepcji usługi i sposób postrzegania wartości usług przez interesariuszy: 1. Wartość 2. Doświadczenie użytkownika 3. Obsługa serwisowa 4. Wynik usługi	CP1	K1P_W06
EU-W5	Podać nazwy trzech elementów składowych „serca” struktury Service Automation Framework i co definiuje każdy z tych elementów: 1. Użytkownik 2. Projektowanie usług 3. Technologia	CP3	K1P_W06
EU-W6	Nazwy trzech bloków konstrukcyjnych wymiaru „mózgowego” struktury automatyzacji usług i co definiuje każdy z tych elementów: 1. Automatyczne wdrażanie 2. Automatyzacja świadczenia usług 3. Zarządzanie szczęśliwym trafem	CP3	K1P_W06
EU-W7	Struktura i elementy podejścia Service Automation Implementation: - Strategia automatyzacji usług - Wejścia / wyjścia - Struktura automatyzacji usług - Pomiar - Koncepcja usługi	CP3	K1P_W06
EU-W8	Definicje: 1. Doświadczenie użytkownika 2. Grupy użytkowników 3. Charakterystyka użytkownika 4. Działania użytkownika	CP5	K1P_W06
EU-W9	Różnica między użytkownikiem a klientem i jak to wpływa na dostarczanie zautomatyzowanych usług	CP5	K1P_W06
EU-W10	Trzy rodzaje miar wrażeń użytkownika zazwyczaj dostarczających informacji na temat: 1. Wewnętrzne: czy użytkownicy polecają usługę? 2. Zewnętrzne: jak działa usługa w porównaniu z konkurencją? 3. Portfolio: w jaki sposób usługa pasuje do całego portfolio usług?	CP5	K1P_W06
EU-W11	Charakterystyka dwóch klas Charakterystyk użytkownika używanych do kategoryzowania grup użytkowników i wiedza, jak wpływają one na satysfakcję klienta i doświadczenie użytkownika: 1. Demograficzne 2. Psychograficzne	CP5	K1P_W06
EU-W12	Definicja projektowania usługi w strukturze automatyzacji usług w porównaniu z innymi formami projektowania usług	CP5	K1P_W06
EU-W13	Definicja portali samoobsługowych	CP5	K1P_W06
EU-W14	Trzy kluczowe punkty styku z usługą: - Pierwsze spotkanie z usługodawcą - Doświadczenie podczas konsumpcji usług - Metodycznie przewyższając oczekiwania użytkowników	CP7	K1P_W06
EU-W15	Różne grupowanie domen procesów: 1. Wdrożenie automatyczne: przed pierwszym spotkaniem z usługą 2. Automatyzacja świadczenia usług: doświadczenie podczas korzystania z usług 3. Zarządzanie wydarzeniami: przewyższające oczekiwania	CP7	K1P_W06
EU-W16	Procesowy charakter usług	CP7	K1P_W06
EU-W17	Cel każdego z automatycznych procesów wdrażania: 1. Proces udostępniania 2. Proces zapoznawania się 3. Proces realizacji	CP7	K1P_W06
EU-W18	Cel każdego z procesów automatyzacji świadczenia usług: 1. Proces żądania 2. Proces zapytania 3. Proces rozwiązywania problemów 4. Proces aktualizacji 5. Proces zbierania opinii	CP7	K1P_W06

Umiejętności

Kod	Student potrafi:	Realizuje cel	Efekty kierunkowe
EU-U1	Rozróżnić pięć czynników biznesowych dla automatyzacji usług: - Skalowalny model biznesowy - Podejmowanie decyzji w oparciu o dane - Podejście skoncentrowane na użytkowniku - Ekonomiczne świadczenie usług - Przekraczanie oczekiwań użytkowników	CP2	K1P_U01
EU-U2	Zidentyfikować cel koncepcji usługi i sposób, w jaki służy ona jako nadrzędna dyrektywa dla wszystkich innych usług	CP2	K1P_U01
EU-U3	Określić różnice między podejściem „Service Push” i „Service Pull” a preferowanym podejściem do Service Automation	CP2	K1P_U01
EU-U4	Wyjaśnić w jaki sposób każdy z sześciu elementów składowych struktury automatyzacji usług jest równie ważny przy określaniu doświadczenia użytkownika	CP4	K1P_U01
EU-U5	Wyjaśnić relacje i różnice między platformą automatyzacji usług a technikami struktury automatyzacji usług (SAFT)	CP4	K1P_U01

Kod	Student potrafi:	Realizuje cel	Efekty kierunkowe
EU-U6	Określić jak należy zorganizować zespoły w celu pomyślnego wdrożenia automatyzacji usług.	CP4	K1P_U01
EU-U7	Uzasadnić w jaki sposób rozwój pokolenia samoobsługi przyczynia się do zapotrzebowania na usługi automatyczne	CP6	K1P_U01
EU-U8	Wyjaśnić związek między interakcjami a interfejsem technologicznym	CP6	K1P_U01
EU-U9	Podać strukturę i skład planu automatyzacji usług	CP6	K1P_U01
EU-U10	Wyjaśnić pięć kluczowych cech chmury obliczeniowej: 1. Użycie na żądanie 2. Wszzechobecny dostęp 3. Wielu najemców 4. Elastyczność 5. Zmierzone zużycie	CP6	K1P_U01
EU-U11	Podać kluczowe cechy technologii mobilnej, które wpłynęły na automatyzację usług - Interfejs mobilny - Sieci komórkowe	CP6	K1P_U01
EU-U12	Wymienić cztery różne typy portali samoobsługowych i ich główny cel: 1. Portal samoobsługi klienta 2. Portal samoobsługowy zorientowany na transakcje 3. Portal samoobsługowy 4. Portal samoobsługowy wymiany informacji	CP6	K1P_U01
EU-U13	Wymienić cztery cechy, które wskazują, że proces ogólnie kwalifikuje się do automatyzacji: 1. Automatyzacja sensoryczna 2. Automatyzacja analizy 3. Automatyzacja decyzji 4. Automatyzacja działań	CP8	K1P_U01
EU-U14	Wymienić procesy pomocnicze zwykle związane z każdym z procesów automatycznego wdrażania: 1. Proces udostępniania 2. Proces zapoznawania się 3. Proces realizacji	CP8	K1P_U01
EU-U15	Opowiedzieć w jaki sposób analiza scenariuszy jest używana do określania prawdopodobnych scenariuszy świadczenia usług	CP8	K1P_U01
EU-U16	Wymienić procesy wspomagające zwykle związane z każdym z procesów automatyzacji świadczenia usług: 1. Proces żądania 2. Proces zapytania 3. Proces rozwiązywania problemów 4. Proces aktualizacji 5. Proces zbierania opinii	CP8	K1P_U01
EU-U17	Podać kluczowe korzyści z Serendipity Management: - Określa przewagę konkurencyjną - Strukturalnie osadza przewagę konkurencyjną w organizacji - Realizuje długoterminowe korzyści dzięki lojalnym klientom	CP8	K1P_U01
EU-U18	Podać cztery ważne działania przy wdrażaniu zarządzania szczęśliwym trafem: 1. Określ ścieżkę klienta 2. Wybierz odpowiednią akcję użytkownika 3. Popraw odpowiednie działanie użytkownika w zaskakujący sposób 4. Zautomatyzuj nowe akcje użytkownika w procesie	CP8	K1P_U01
EU-U19	Określić kluczowe cechy procesu szczęśliwego trafu	CP8	K1P_U01
EU-U20	Podać pięć kryteriów psychograficznych, które określają Doświadczenie użytkownika: 1. Dostępność informacji i treść 2. Łatwość obsługi 3. Prywatność i bezpieczeństwo 4. Styl graficzny 5. Wykonanie i niezawodność	CP9	K1P_U01

Kompetencje

Kod	Student jest gotów do:	Realizuje cel	Efekty kierunkowe
EU-K1	Budowania grup użytkowników i cech (SAFT1) oraz sposób wykorzystania tej techniki	CP10	K1P_K04
EU-K2	Określenia kroków do wykonania planu automatyzacji usług (SAFT3) i ich kolejność	CP10	K1P_K04
EU-K3	Określenia głównego celu techniki Technology Interface Modeling (SAFT 4) oraz sposobu wykorzystania tej techniki	CP10	K1P_K04

6. Treści programowe

Kod	Tematyka	wykład	laboratorium	konwersatorium	Realizuje efekt
TP1	Wprowadzenie do automatyzacji usług	3	1	1	EU-U1, EU-U3, EU-U4, EU-U5, EU-U6, EU-W1, EU-W2, EU-W3, EU-W4, EU-W5, EU-W6, EU-W7
TP2	Użytkownik	2	1	1	EU-K1, EU-U20, EU-U7, EU-W10, EU-W11, EU-W8, EU-W9
TP3	Projektowanie usług	2	1	1	EU-K2, EU-U2, EU-W12
TP4	Technologia	2	1	1	EU-K3, EU-U10, EU-U11, EU-U12, EU-U13, EU-U8, EU-W13, EU-W14
TP5	Zautomatyzowane wdrażanie	2	1	1	EU-U14, EU-U15, EU-W15, EU-W16, EU-W17
TP6	Automatyzacja świadczenia usług	2	1	1	EU-U16, EU-U9, EU-W18
TP7	Zarządzanie szczęśliwym trafem	3	2	2	EU-U17, EU-U18, EU-U19

Razem godzin: 32

7. Metody kształcenia

Kod	Metoda
MK1	ćwiczenia samodzielne poza zajęciami
MK2	ćwiczenia zespołowe pod nadzorem
MK3	dyskusja
MK4	wykład

8. Nakład pracy studenta

Aktywność studenta	Obciążenie
Praca własna	28
Samodzielne studiowanie materiałów	40
Praca z nauczycielem związana z: konwersatorium	8
Praca z nauczycielem związana z: laboratorium	8
Praca z nauczycielem związana z: wykład	16
Liczba punktów ECTS (1 punkt=25h)	4
Procentowy udział pracy własnej studenta w sumarycznym obciążeniu studenta	68,00%
Sumaryczne obciążenie pracą studenta	100

9. Status zaliczenia przedmiotu

Egzamin zdalny na podstawie akredytowanego egzaminu Service Automation Foundation

Forma studiów	Egzamin	Praca egzaminacyjna	Zaliczenie	Praca zaliczeniowa
niestacjonarne	×			

10. Metody weryfikacji efektów uczenia się

Składowe oceny końcowej

Forma sprawdzenia	Wybrana forma	Punktacja	Realizuje efekt
Egzamin pisemny	×	95	EU-W14, EU-W7, EU-W3, EU-W2, EU-U17, EU-U11, EU-U1, EU-W1, EU-W4, EU-W5, EU-W6, EU-W8, EU-W9, EU-W10, EU-W11, EU-W12, EU-W13, EU-W15, EU-W16, EU-W17, EU-W18, EU-U2, EU-U3, EU-U4, EU-U5, EU-U6, EU-U7, EU-U8, EU-U9, EU-U10, EU-U12, EU-U13, EU-U14, EU-U15, EU-U16, EU-U20, EU-U18, EU-U19, EU-K1, EU-K2, EU-K3
Egzamin ustny			
Sprawdzian pisemny			
Zaliczeniowy przegląd prac			
Referat pisemny			
Referat ustny			
Kolokwium			
Praca domowa			
Miniprojekt			
Praca na zajęciach			
Projekt z dokumentacją			
Ustna prezentacja projektu			
Obecność na zajęciach	×	5	EU-W14, EU-W7, EU-W3, EU-W2, EU-U17, EU-U11, EU-U1, EU-W1, EU-W4, EU-W5, EU-W6, EU-W8, EU-W9, EU-W10, EU-W11, EU-W12, EU-W13, EU-W15, EU-W16, EU-W17, EU-W18, EU-U2, EU-U3, EU-U4, EU-U5, EU-U6, EU-U7, EU-U8, EU-U9, EU-U10, EU-U12, EU-U13, EU-U14, EU-U15, EU-U16, EU-U20, EU-U18, EU-U19, EU-K1, EU-K2, EU-K3
Sprawdzian ustny			
Kartkówka			
Aktywność na zajęciach			
Egzaminacyjny przegląd prac			
Sprawozdanie z praktyki zawodowej			
Prezentacja indywidualna			
Prezentacja zespołowa			

Zasady wyliczania oceny z przedmiotu

Zakres punktów	Ocena
0 – 50	2,0
51 – 60	3,0
61 – 70	3,5
71 – 80	4,0
81 – 90	4,5
91 – 100	5,0

11. Macierz realizacji przedmiotu

Efekt uczenia się	Cel przedmiotu	Treści programowe	Metody kształcenia
EU-W1	CP1	TP1	MK1, MK2, MK3, MK4

Efekt uczenia się	Cel przedmiotu	Treści programowe	Metody kształcenia
EU-W10	CP5	TP2	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-W11	CP5	TP2	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-W12	CP5	TP3	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-W13	CP5	TP4	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-W14	CP7	TP4	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-W15	CP7	TP5	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-W16	CP7	TP5	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-W17	CP7	TP5	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-W18	CP7	TP6	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-W2	CP1	TP1	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-W3	CP1	TP1	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-W4	CP1	TP1	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-W5	CP3	TP1	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-W6	CP3	TP1	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-W7	CP3	TP1	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-W8	CP5	TP2	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-W9	CP5	TP2	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U1	CP2	TP1	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U10	CP6	TP4	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U11	CP6	TP4	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U12	CP6	TP4	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U13	CP8	TP4	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U14	CP8	TP5	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U15	CP8	TP5	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U16	CP8	TP6	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U17	CP8	TP7	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U18	CP8	TP7	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U19	CP8	TP7	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U2	CP2	TP3	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U20	CP9	TP2	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U3	CP2	TP1	MK1, MK2, MK3, MK4

Efekt uczenia się	Cel przedmiotu	Treści programowe	Metody kształcenia
EU-U4	CP4	TP1	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U5	CP4	TP1	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U6	CP4	TP1	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U7	CP6	TP2	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U8	CP6	TP4	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-U9	CP6	TP6	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-K1	CP10	TP2	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-K2	CP10	TP3	MK1, MK2, MK3, MK4
EU-K3	CP10	TP4	MK1, MK2, MK3, MK4

12. Odniesienie efektów uczenia się

Efekt uczenia się	Efekty kształcenia dla kierunku studiów	Charakterystyki drugiego stopnia w obszarze kształcenia
EU-W1	K1P_W06	P6S_WG
EU-W10	K1P_W06	P6S_WG
EU-W11	K1P_W06	P6S_WG
EU-W12	K1P_W06	P6S_WG
EU-W13	K1P_W06	P6S_WG
EU-W14	K1P_W06	P6S_WG
EU-W15	K1P_W06	P6S_WG
EU-W16	K1P_W06	P6S_WG
EU-W17	K1P_W06	P6S_WG
EU-W18	K1P_W06	P6S_WG
EU-W2	K1P_W06	P6S_WG
EU-W3	K1P_W06	P6S_WG
EU-W4	K1P_W06	P6S_WG
EU-W5	K1P_W06	P6S_WG
EU-W6	K1P_W06	P6S_WG
EU-W7	K1P_W06	P6S_WG
EU-W8	K1P_W06	P6S_WG
EU-W9	K1P_W06	P6S_WG
EU-U1	K1P_U01	P6S_UW
EU-U10	K1P_U01	P6S_UW
EU-U11	K1P_U01	P6S_UW
EU-U12	K1P_U01	P6S_UW
EU-U13	K1P_U01	P6S_UW
EU-U14	K1P_U01	P6S_UW
EU-U15	K1P_U01	P6S_UW
EU-U16	K1P_U01	P6S_UW
EU-U17	K1P_U01	P6S_UW
EU-U18	K1P_U01	P6S_UW
EU-U19	K1P_U01	P6S_UW
EU-U2	K1P_U01	P6S_UW
EU-U20	K1P_U01	P6S_UW
EU-U3	K1P_U01	P6S_UW
EU-U4	K1P_U01	P6S_UW
EU-U5	K1P_U01	P6S_UW
EU-U6	K1P_U01	P6S_UW
EU-U7	K1P_U01	P6S_UW
EU-U8	K1P_U01	P6S_UW
EU-U9	K1P_U01	P6S_UW
EU-K1	K1P_K04	P6S_KO

Efekt uczenia się	Efekty kształcenia dla kierunku studiów	Charakterystyki drugiego stopnia w obszarze kształcenia
EU-K2	K1P_K04	P6S_KO
EU-K3	K1P_K04	P6S_KO

13. Literatura

Literatura podstawowa

1. Jan-Willem Middelburg, Service Automation Framework, Van Haren Publishing, Zaltbommel, 2017

Literatura uzupełniająca

1. Tomasz Nędzi, Automatyzacja usług: dąż do wydajności, ale nie zapominaj o użytkowniku, ITwiz, to co istotne w IT

Strony WWW

1. Adam Jadczyk, Wywiad z Tomaszem Nędzi, <https://itwiz.pl/automatyzacja-uslug-daz-do-wydajnosci-ale-nie-zapominaj-o-uzytkowniku/>
2. Service Automation Framework, Tomasz Nedzi on Service Automation – Strive for efficiency but do not forget about the user, <https://www.serviceautomation.org/tomasz-nedzi-on-service-automation/>

14. Informacje o nauczycielach akademickich

Osoby odpowiedzialne za przedmiot

1. mgr Tomasz Nędzi

Osoby prowadzące przedmiot

1. mgr Tomasz Nędzi