

Systemy služeb v souvislostech

Rozsah: 4 bloky po 4 hodinách. 0 kr. Ukončení: z.

Vyučující: Mgr. Jitka Daňková (přednášející)

Garant předmětu: RNDr. Zdenko Staníček, Ph.D. (přednášející)

Kontaktní osoba: Mgr. Jitka Daňková

Vyučovací jazyk: čeština, angličtina

Četnost: blokově

Předpoklady:

PA180 Interim Project Business nebo *PA185 Interim Project - Research I* nebo SOUHLAS

Předmět má význam především pro studenty, kteří v daném semestru hodlají skládat Státní zkoušku (SZMGR).

Předmět by měl být nabízen pouze studentům oborů:

Služby - výzkum, řízení a inovace (program FI, N-AP)

Služby - výzkum, řízení a inovace (angl.) (program FI, N-AP)

Cíle předmětu:

Předmět se zaměřuje na propojení poznatků a informací, které student o systémech služeb a návazných disciplínách získal během studia oboru SSME.

Na konci tohoto kurzu bude student schopen:

- chápat základní paradigmaty a domény v oblasti systémů služeb,
- porozumět roli systémů služeb ve vztahu k počítačovým systémům, počítačovým sítím, bezpečnosti, managementu, marketingu, projektovému řízení.
- rozpoznat základní principy (Mention-Use, princip universality, self-reference) modelování servisních systémů a porozumět jim,
- souvisle prezentovat a obhajovat svoje názory v probíraných tématech.

Osnova:

První blok: **Systemy služeb – základní pojmy**

- Úvod do elektronických informačních zdrojů a dalších možných zdrojů informací o systémech služeb.
- Definice systému služeb, definice a vlastnosti služby.
Návaznost na znalosti z předmětů PA179 Project Management and Service Lifecycle, PA181 Services – Systems, Modeling and Execution, PV216 Marketing Strategy in Service Business, PV202 Service Systems Laboratory, IV109 Modeling and Simulation, PV205 Seminar on Complex Systems, PV203 IT Services Management.
- Paradigma orientované na služby, SD-Logic, SSME.
Návaznost na znalosti z předmětů PA179 Project Management and Service Lifecycle, PV216 Marketing Strategy in Service Business, PV202 Service Systems Laboratory. Promítnutí vlastních zkušeností z PA180 Interim project.

Druhý blok: **Cesta do nitra systémů služeb**

- Modelování servisních systémů, znalostní management.
Návaznost na znalosti z předmětů PA116 Domain Understanding and Modeling, IV109 Modeling and Simulation. Promítnutí vlastních zkušeností z PA180 Interim project.
- Informační schopnost, sémantika, objekty vyšších řádů, self-reference a princip univerzality.
Návaznost na znalosti z předmětů PA116 Domain Understanding and Modeling, IV029 Logical Analysis of Natural Language I, IA157 Logical Analysis of Natural Language II.
- Vztahově orientovaný přístup, HIT a návaznost na návrh služeb a jejich systémů.
Návaznost na znalosti z předmětů PA116 Domain Understanding and Modeling, PB114 Datové modelování I, PA181 Services – Systems, Modeling and Execution.

Třetí blok: **Systémy služeb prakticky**

- SOA, ITIL, BPM.
Návaznost na znalosti z předmětů PV207 Business Process Management, PV203 IT Services Management, PV214 Information Technology Infrastructure Library, PV217 Service Oriented Architecture, PV213 Enterprise Information Systems in Practice. Promítnutí vlastních zkušeností z PA180 Interim project.
- Project, Program, Portfolio management.
Návaznost na znalosti z předmětů PA179 Project Management and Service Lifecycle, PA104 Team Project Leadership, PV098 Management of Information System Implementation, PV206 Communication and Soft Skills, MPV_RKMD Communication and Managerial Skills Training. Promítnutí vlastních zkušeností z PA180 Interim project.
- TOC a komplexní zpracování událostí.
Návaznost na znalosti z předmětu PA179 Project Management and Service Lifecycle, PV098 Management of Information System Implementation, PV055 Database Technology – trends in theory and practice. Promítnutí vlastních zkušeností z PA180 Interim project. Provázanost s ostatními předměty oboru.

Čtvrtý blok: **Systémy služeb ve vztazích k jiným disciplínám**

- Servisní systémy a distribuované systémy, role počítačových sítí a výpočetních systémů v systémech služeb.
Návaznost na znalosti z předmětů IA023 Petri Nets, IV100 Parallel and Distributed Computations, IV112 Project on Distributed Systems, PA053 Distributed Systems and Middleware, PA159 Net-Centric Computing I, PA160 Net-Centric Computing II. Promítnutí vlastních zkušeností z PA180 Interim project.
- Role bezpečnosti v systémech služeb.
Návaznost na znalosti z předmětů PV080 Protection of Data and Information Privacy, PV157 Authentication and Access Control. Promítnutí vlastních zkušeností z PA180 Interim project.
- Lidský faktor a jeho role v systémech služeb
Návaznost na znalosti z předmětů PV182 Human Computer Interaction, PA156 Dialog Systems. Promítnutí vlastních zkušeností z PA180 Interim project.
- Management a marketing v systémech služeb, teorie vitality.
Návaznost na znalosti z předmětů PV216 Marketing Strategy in Service Business, PV215 Management by Competencies, PV231 Integrated Marketing Communications. Promítnutí vlastních zkušeností z PA180 Interim project.

Literatura:

- Stanicek, Zdenko: SSME* - Service Systems, Modeling, Execution, Education. Manuscript.
- Stanicek, Zdenko; Smerda Jiri: Service Systems - Modeling, Execution, Education.
- Studijní materiály předmětů oboru.
- Jim Spohrer; Paul P. Maglio; John Bailey; Daniel Gruhl: Steps Toward a Science of Service Systems. Computer. 2007.
- Spohrer, J.; Vargo, S.L.; Caswell, N.; Maglio, P.P.: The Service System Is the Basic Abstraction of Service Science. Hawaii International Conference on System Sciences. 2008.
- Vargo, S.; Lusch, R.: Service-dominant logic: continuing the evolution. Journal of the Academy of Marketing Science. 2008.
- Oškera, M.: Alternativní způsob reprezentace dat k objektovému přístupu. Diplomová práce. 2006.
- Zachovalová, M.: Design of Project Management Implementation Service. Diplomová práce. 2009.
- Staníček, Z., Hajkr, J.; Řízení projektů zavádění IS do organizací TUTORIAL. In *DATAKON 2005*.
- GOLDRATT, Eliyahu M., COX, Jeff: Cíl : proces trvalého zlepšování. 2001.
- GOLDRATT, Eliyahu M., JIRÁK, Jan: Kritický řetěz. 1999.
- How to develop, implement and enforce ITIL V3's best practices. 2008.
- Roland Gareis: Happy Projects!
- Scott Berkun: The Art of Project Management (Theory in Practice (O'Reilly)).

Výukové metody:

moderovaná diskuse, domácí úkoly (četba úryvků z knih, četba článků, dohledání pojmu, nastudování pojmu s cílem vysvětlit jej na hodině ostatním)

Metody hodnocení:

Zápočet bude udělen na základě účasti na jednotlivých blocích a míře zapojení do diskuse.