

Názov kvalifikácie: Manažér systémov riadenia služieb informačných technológií

Kód kvalifikácie	U1330999-01649
Úroveň SKKR	7
Sektorová rada	IT a telekomunikácie
SK ISCO-08	1330999 Riadiaci pracovník (manažér) v oblasti informačných a komunikačných technológií inde neuvedený
SK NACE Rev.2	J INFORMÁCIE A KOMUNIKÁCIA, 62 Počítačové programovanie, poradenstvo a súvisiace služby; M ODBORNÉ, VEDECKÉ A TECHNICKÉ ČINNOSTI, 70 Vedenie firiem, poradenstvo v oblasti riadenia
Doklad o získanej kvalifikácii	osvedčenie
Názov povolania	Manažér systémov riadenia služieb IT

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>popísať proces komunikácie všeobecne</i>
<i>charakterizovať typológiu zákazníka</i>
<i>opísať základné princípy tvorby obchodných zmlúv a kontraktov</i>
<i>charakterizovať proces komunikácie so zákazníkom</i>
<i>definovať špecifiká interkulturálneho prostredia</i>
<i>definovať základné princípy a pojmy normy pre riadenie IT služieb ISO 20000</i>
<i>popísať v situácii riadenia IT služby nástroje a metódy pre analýzu a prezentáciu dát (najmä numerických)</i>
<i>charakterizovať IT službu, jej typické vlastnosti a kritéria potrebné pre definíciu IT služby</i>
<i>vysvetliť základnú terminológiu metodík riadenia IT služieb (najmä s použitím knižnice ITIL)</i>
<i>vysvetliť procesy návrhu a nasadenia IT služby podľa ITIL</i>
<i>popísať roly a zodpovednosti požadované typickými IT procesmi návrhu a nasadenia IT služby</i>
<i>popísať procesy prevádzky a zlepšovania IT služby podľa ITIL</i>
<i>charakterizovať roly a zodpovednosti požadované typickými IT procesmi prevádzky a zlepšovania IT služby</i>
<i>popísať na prehľadovej úrovni základné fázy a princípy projektového riadenia v kontexte IT služieb</i>
<i>charakterizovať a vysvetliť štruktúru a úlohu katalógu služieb</i>
<i>charakterizovať a vysvetliť štruktúru a úlohu úrovne služieb (SLA, OLA)</i>
<i>charakterizovať a vysvetliť štruktúru a úlohu katalógu</i>
Zručnosti:
<i>navrhnuť komplexný popis IT služby, jej funkčnosti a kritérií úspešnosti v súlade so štandardmi ISO a ITIL</i>
<i>analyzovať očakávania zákazníka a na ich základe určiť kritické oblasti, aktivity IT služby</i>
<i>získavať informácie potrebné pre riadenie IT služby najmä z portfólia a katalógu služieb, kontraktu so zákazníkom a periodických hodnotení služby</i>
<i>spracovávať informácie potrebné pre riadenie IT služby najmä z portfólia a katalógu služieb, kontraktu so zákazníkom a periodických hodnotení služby</i>
<i>interpretovať dáta o IT službe po stránke kvalitatívnej, finančnej a procesnej</i>
<i>identifikovať čiastkové náklady a vypočítať celkové náklady na poskytovanie IT služby (TCO)</i>
<i>definovať požiadavky na subdodávky časti IT služby a prispieť k riadeniu partnerov a subdodávateľov</i>
<i>spracovať vstupy pre komplexný popis IT služby v súlade so štandardmi ISO a ITIL</i>
<i>prípraviť model riadenia úrovne IT služby (SLA, OLA) pre konkrétnu praktickú situáciu</i>
<i>navrhnuť a vytvoriť mapu popisujúcu vzťahy medzi atribútmi SLA/OLA a kľúčovými indikátormi výkonu procesov a</i>

<i>technológií</i>
<i>analyzovať IT služby a ich výkonnosti najmä po stránke dostupnosti, bezpečnosti, spoľahlivosti, kvality a celkovej ceny</i>
<i>získať a spracovať dáta o IT službe po stránke kvalitatívnej, finančnej a procesnej</i>
<i>pripraviť materiály na rozhodovanie (napr. podnikateľský plán, prípadovú štúdiu/business case, scénar)</i>
<i>vykonávať identifikáciu a analýzu rizík spojených s návrhom, nasadením a prevádzkou IT služby</i>
<i>spracovať a analyzovať dáta získané z monitorovania IT služby voči dohodnutým úrovniam služby (SLA, OLA)</i>
<i>dodať technickú prezentáciu v kontexte riadenia IT služby na úrovni vyššieho manažmentu dodávateľa a zákazníka</i>
<i>komunikovať v cudzom jazyku v rámci špecializácie</i>
Kompetencie:
<i>schopnosť zvládať stresové situácie</i>
<i>schopnosť vytvárať produktívne vzťahy s partnermi pri dodávke služby</i>
<i>schopnosť empatie so zákazníkom</i>
<i>samostatnosť v organizovaní a plánovaní práce</i>
<i>samostatnosť pri práci s informáciami</i>
<i>proaktívnosť v riešení problémov a nových situácií</i>
<i>schopnosť pracovať v tíme</i>
<i>schopnosť vytvoriť si širší pohľad na situáciu pri zohľadnení obchodného, technického a právneho pohľadu na IT službu</i>
<i>schopnosť motivovať členov tímu</i>
<i>schopnosť neustále sa profesionálne rozvíjať</i>
<i>schopnosť pomáhať členom tímov na strane dodávateľa a zákazníka IT služby zvládať stresové situácie</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť: vysvetliť základnú terminológiu metodík riadenia IT služieb (najmä s použitím knižnice ITIL) charakterizovať IT službu, jej typické vlastnosti a kritéria potrebné pre definíciu IT služby definovať základné princípy a pojmy normy pre riadenie IT služieb ISO 20000 popísať na prehľadovej úrovni základné fázy a princípy projektového riadenia v kontexte IT služieb vykonávať identifikáciu a analýzu rizík spojených s návrhom, nasadením a prevádzkou IT služby spracovať vstupy pre komplexný popis IT služby v súlade so štandardmi ISO a ITIL navrhnuť komplexný popis IT služby, jej funkčnosti a kritérií úspešnosti v súlade so štandardmi ISO a ITIL		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>definovať a správne používať základné pojmy z oblasti riadenia IT služieb (ITIL, ISO 9001 a pod.)</i>	písomná metóda	test
<i>riešiť problémové úlohy popisu, tvorby a analýzy IT služieb s využitím základných metód, techník a pojmov</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>demonštrovať spracovanie vstupov pre IT službu podporujúcu situáciu vyplývajúcu zo simulovaného zadania potrieb zákazníka v súlade so štandardmi a normami ITIL a ISO 20000</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>navrhnuť IT službu podporujúcu situáciu vyplývajúcu zo simulovaného zadania potrieb zákazníka v súlade so štandardmi a normami ITIL a ISO 20000</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie formou PC prezentácie
<i>identifikovať a vhodne ohodnotiť možné riziká vybranej IT služby v reálnom kontexte</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať fázy a princípy projektového riadenia v kontexte IT služieb</i>	písomná metóda	test
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%		
Hodnotená spôsobilosť:		

analyzovať očakávania zákazníka a na ich základe určiť kritické oblasti, aktivity IT služby
 charakterizovať a vysvetliť štruktúru a úlohu katalógu služieb
 získavať informácie potrebné pre riadenie IT služby najmä z portfólia a katalógu služieb, kontraktu so
 zákazníkom a periodických hodnotení služby
 spracovávať informácie potrebné pre riadenie IT služby najmä z portfólia a katalógu služieb, kontraktu so
 zákazníkom a periodických hodnotení služby
 charakterizovať a vysvetliť štruktúru a úlohu úrovne služieb (SLA, OLA)
 navrhnuť a vytvoriť mapu popisujúcu vzťahy medzi atribútmi SLA/OLA a kľúčovými indikátormi výkonu
 procesov a technológií
 analyzovať IT služby a ich výkonnosti najmä po stránke dostupnosti, bezpečnosti, spoľahlivosti, kvality a celkovej
 ceny
 pripraviť model riadenia úrovne IT služby (SLA, OLA) pre konkrétnu praktickú situáciu
 komunikovať v cudzom jazyku v rámci špecializácie

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vypracovať analýzu očakávaní zákazníka</i>	písomná metóda	písomná odpoveď
<i>použiť základné pojmy a princípy tvorby portfólia a katalógu IT služieb, najmä s cieľom identifikovať atribúty funkčnosti a výkonnosti služby</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>vytvoriť mapu očakávaní zákazníka voči IT službe</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie formou PC prezentácie
<i>identifikovať priority a vhodne navrhnuť zloženie IT služieb a úrovni služieb</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie formou PC prezentácie
<i>popísať životný cyklus IT služby</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>pripraviť a riadiť počas životného cyklu IT službu po stránke dostupnosti, bezpečnosti, spoľahlivosti a výkonnosti v prostredí simulovaného zákazníka</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>spracovať definíciu IT služby a jej úrovni (SLA, OLA) v rozsahu štruktúry dokumentu</i>	písomná metóda	záverečná práca
<i>obhájiť spracovanú definíciu IT služby v simulovanej prezentácii pre vyšší manažment organizácie vo zvolenom cudzom jazyku</i>	ústna metóda	obhajoba práce

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.

Hodnotená spôsobilosť:

vysvetliť procesy návrhu a nasadenia IT služby podľa ITIL
 popísať procesy prevádzky a zlepšovania IT služby podľa ITIL
 popísať roly a zodpovednosti požadované typickými IT procesmi návrhu a nasadenia IT služby
 charakterizovať roly a zodpovednosti požadované typickými IT procesmi prevádzky a zlepšovania IT služby
 spracovať a analyzovať dáta získané z monitorovania IT služby voči dohodnutým úrovniam služby (SLA, OLA)
 popísať v situácii riadenia IT služby nástroje a metódy pre analýzu a prezentáciu dát (najmä numerických)
 získať a spracovať dáta o IT službe po stránke kvalitatívnej, finančnej a procesnej
 navrhnuť a vytvoriť mapu popisujúcu vzťahy medzi atribútmi SLA/OLA a kľúčovými indikátormi výkonu
 procesov a technológií

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>použiť vhodným spôsobom v simulovanej problémovej úlohe základné princípy a procesy riadenia návrhu a nasadenia IT služby podľa štandardov ITIL</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>použiť vhodným spôsobom v simulovanej problémovej úlohe základné princípy a procesy riadenia dodávky IT služby podľa štandardov ITIL</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>zvoliť si a vyhodnotiť štatistický súbor dát z problémovej úlohy s cieľom</i>	písomná metóda	výpočtový test

vyhodnotiť výkonnosť IT služby		
pripraviť technický vstup pre rozhodovanie o schválení návrhu IT služby a vyhodnotenie jej doterajšej dodávky s použitím kľúčových indikátorov výkonnosti	praktické skúšanie	praktické predvedenie formou PC prezentácie
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%		
Hodnotená spôsobilosť: opísať základné princípy tvorby obchodných zmlúv a kontraktov charakterizovať a vysvetliť štruktúru a úlohu katalógu definovať požiadavky na subdodávky časti IT služby a prispieť k riadeniu partnerov a subdodávateľov identifikovať čiastkové náklady a vypočítať celkové náklady na poskytovanie IT služby (TCO) dodať technickú prezentáciu v kontexte riadenia IT služby na úrovni vyššieho manažmentu dodávateľa a zákazníka pripraviť materiály na rozhodovanie (napr. podnikateľský plán, prípadovú štúdiu/business case, scénar) interpretovať dáta o IT službe po stránke kvalitatívnej, finančnej a procesnej		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
zodpovedať prehľadovou formou základné pravidlá tvorby dokumentácie o úrovni služieb (SLA, OLA)	písomná metóda	test
opísať úlohu a základné princípy tvorby zmlúv a kontraktov	písomná metóda	test
spracovať finančný model dodávky IT služby a vyhodnotiť celkovú nákladovosť služby	písomná metóda	výpočtový test
navrhnuť mapu dodávky komplexnej IT služby s použitím interných a externých čiastkových dodávateľov, zdôvodniť vhodnosť výberu a pripraviť materiál pre rozhodovanie manažmentu v simulovanej situácii	praktické skúšanie	praktické predvedenie formou PC prezentácie
preukázať zručnosť v oblasti vyjednávania so zákazníkom a manažmentom v simulovanej situácii	ústna metóda	diskusia
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%		
Hodnotená spôsobilosť: popísať proces komunikácie všeobecne charakterizovať typológiu zákazníka charakterizovať proces komunikácie so zákazníkom definovať špecifiká interkulturálneho prostredia		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
vysvetliť proces komunikácie so zákazníkom	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
popísať typológiu zákazníka	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
predviesť komunikáciu so zákazníkom v modelovej situácii	praktické skúšanie	praktické predvedenie
popísať typy komunikačných kanálov	písomná metóda	test
vysvetliť špecifiká komunikácie v interkulturálnom prostredí	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%		

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
Pre formálne vzdelanie:

- *Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.*

Pre neformálne vzdelávanie:

- *Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.*

Pokyny na realizáciu skúšky:

FPre formálne vzdelanie:

- *Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.*

Pre neformálne vzdelávanie:

- *Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.*

Proces hodnotenia:

Pre formálne vzdelanie:

- *Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.*

Pre neformálne vzdelávanie:

- *Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.*

Výsledné hodnotenie:

Pre formálne vzdelanie:

- *Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.*

Pre neformálne vzdelávanie:

- *Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.*

Zloženie skúšobnej komisie:

Pre formálne vzdelanie:

- *Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.*

Pre neformálne vzdelávanie:

- *Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.*

Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:

Pre formálne vzdelanie:

Právo skúšať na štátnej skúške majú v zmysle zákona č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách v znení neskorších predpisov iba vysokoškolskí učitelia pôsobiaci vo funkciách profesorov a docentov (§ 75) a ďalší odborníci schválení príslušnou vedeckou radou (§12).

Zloženie skúšobných komisií pre štátne skúšky určuje z osôb oprávnených skúšať pre študijné programy uskutočňované na fakultách dekan, pre študijné programy uskutočňované na vysokej škole rektor. Do skúšobných komisií pre štátne skúšky sú spravidla zaraďovaní aj významní odborníci v danom študijnom odbore z iných vysokých škôl, z právnických osôb vykonávajúcich výskum a vývoj na území Slovenskej republiky, alebo z praxe. Najmenej dvaja členovia skúšobnej komisie pre štátne skúšky sú vysokoškolskí učitelia pôsobiaci vo funkciách profesorov alebo docentov.

Pre neformálne vzdelávanie:

Členmi skúšobnej komisie sú fyzické osoby, ktorých odborná spôsobilosť sa rovná úrovni lektora.

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18

a) vysokoškolské vzdelanie prvého alebo druhého stupňa v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej dva roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej dva roky lektorskej činnosti,

b) vysokoškolské vzdelanie prvého alebo druhého stupňa v inom odbore, najmenej štyri roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej dva roky lektorskej činnosti,

c) úplné stredné vzdelanie s maturitou v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej štyri roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej tri roky lektorskej činnosti,

d) úplné stredné vzdelanie s maturitou v inom odbore, najmenej päť rokov praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej tri roky lektorskej činnosti,

e) výučný list v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej päť rokov praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej päť rokov lektorskej činnosti alebo

f) osvedčenie o čiastočnej kvalifikácii alebo osvedčenie o úplnej kvalifikácii v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej päť rokov praxe v oblasti, ktorej sa vzdelávací program týka, a najmenej päť rokov lektorskej činnosti.

Za člena skúšobnej komisie nemôže byť vymenovaný kandidát, ktorému by pôsobením v skúšobnej komisii mohol vzniknúť konflikt záujmov .

Materiálne a technické podmienky skúšky:

Materiálové požiadavky: počítač s nainštalovaným vývojovým prostredím a kancelárskymi nástrojmi, papier, písacie potreby

Priestorové požiadavky: učebňa

Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:	2.10.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	2.10.2015