

1.	Наслов на наставниот предмет	Управување со техничка поддршка
2.	Код	CSEW528
3.	Студиска програма	MT, ET
4.	Организатор на студиската програма (единица, односно институт, катедра, оддел)	ФИНКИ
5.	Степен (прв, втор, трет циклус)	Прв циклус
6.	Академска година / семестар 4 / зимски / изборен	7. Број на ЕКТС кредити 6
8.	Наставник	Доц. д-р Соња Филипоска Доц. д-р Анастас Мишев
9.	Предуслови за запишување на предметот	
10.	Цели на предметната програма (компетенции): По завршувањето на курсот се очекува студентот да ги разбира методите и системите за решавање на ИТ проблемите преку обезбедување на квалитетна техничка поддршка.	
11.	Содржина на предметната програма: Концепти на техничка поддршка, Типови на техничка поддршка, Системи за техничка поддршка и нивна поврзаност со системите за поддршка на оперативни процеси, управување со корисници и ресурси, процеси на техничка поддршка (управување со проблеми, системи за известување, решавање на конфликти, нишки на одговорности), основни принципи за	

	буџетирање системи за техничка поддршка, организација за поддршка на системите за техничка поддршка, ITIL транзиција и функционирање на сервисите (Service transition and Service operations), Реализација на системи и организација за техничка поддршка (договори за системска поддршка, SLA, локална поддршка, телефонски системи за техничка поддршка, Интернет базирани системи за техничка поддршка, телематски системи, за техничка поддршка).			
12.	Методи на учење: Предавања поддржани со презентации преку слајдови, интерактивни предавања, вежби (користење на опрема и софтверски пакети), тимска работа, пример случаи, поканети гости предавачи, самостојна изработка и одбрана на проектна задача и семинарска работа, учење во електронско опкружување (форуми, консултации).			
13.	Вкупен расположив фонд на време	6 ЕКТС x 30 ч = 180 ч		
14.	Распределба на расположивото време	30 + 45 + 105 = 180 ч		
15.	Форми на наставните активности	15.1.	Предавања- теоретска настава	30 часови
		15.2.	Вежби (лабораториски, аудиториски), семинари, тимска работа	45 часови
16.	Други форми на активности	16.1.	Проектни задачи	40 часови
		16.2.	Самостојни задачи	30 часови
		16.3.	Домашно учење	35 часови
17.	Начин на оценување			
	17.1.	Тестови	75 бодови	

	17.2.	Семинарска работа/ проект ( презентација: писмена и усна)			15 бодови
	17.3.	Активност и учество			10 бодови
18.	Критериуми за оценување (бодови/ оценка)	до 50 бода			5 (пет) (F)
		од 51 до 60 бода			6 (шест) (E)
		од 61 до 70 бода			7 (седум) (D)
		од 71 до 80 бода			8 (осум) (C)
		од 81 до 90 бода			9 (девет) (B)
		од 91 до 100 бода			10 (десет) (A)
19.	Услов за потпис и полагање на завршен испит	Реализирани активности 15.1 и 15.2			
20.	Јазик на кој се изведува наставата	Македонски и англиски			
21.	Метод на следење на квалитетот на наставата	Механизам на интерна евалуација и анкети			
22.	Литература				
	22.1.	Задолжителна литература			
		Ред. број	Автор	Наслов	Издавач
	1.	Fred Beisse	A Guide to Computer User Support for Help Desk and Support Specialists, 5 <sup>th</sup>	Course Technology	2012

			ed.		
	2.	D. Russell Steffy	In A Perfect World, A Survival Guide for the Help Desk Technician	CreateSpace Independent Publishing Platform	2011
	3.	Cabinet Office	ITIL Service Operation - Book	The Stationery Office, UK government official publisher	2011
22.2.	Дополнителна литература				
	Ред. број	Автор	Наслов	Издавач	Година
	1.	Don R Crawley, Paul R Senness	The Compassionate Geek: Mastering Customer Service for I.T. Professionals	soundtraining.net	2011
	2.	Ivanka Menken, Claire Engle	Help Desk Manager - Complete Certification Kit: Essential Study Guide and eLearning Program - 2nd ed.	Emereo Pty Ltd	2011
	3.	Mr. Phil Gerbyshak	Service Desk Manager's Crash Course	CreateSpace	2012