

1.	Наслов на наставниот предмет	Управување со техничката поддршка User support
2.	Код	F18L2W165
3.	Студиска програма	Студии за примена на е-технологии, Софтверско инженерство и информациски системи, Компјутерски науки, Компјутерско инженерство, Компјутерска едукација, Интернет, мрежи и безбедност
4.	Организатор на студиската програма (единица, односно институт, катедра, оддел)	Факултет за информатички науки и компјутерско инженерство
5.	Степен (прв, втор, трет циклус)	прв циклус
6.	Академска година / семестар 2 / зимски / изборен	7. Број на ЕКТС кредити 6
8.	Наставник	вонр. проф. д-р Анастас Мишев, доц. д-р Владимир Здравески
9.	Предуслови за запишување на предметот	Вовед во компјутерски науки
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 часа = 180 часа

14.	Распределба на расположливото време		30 + 45 + 15 + 15 + 75 = 180 часа	
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	15 часови
		16.2.	Самостојни задачи	15 часови
		16.3.	Домашно учење	75 часови
17.	Начин на оценување			
	17.1.	Тестови		10 бодови
	17.2.	Семинарска работа/ проект (презентација: писмена и усна)		10 бодови
	17.3.	Активности и учење		10 бодови
	17.4.	Завршен испит		70 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.бр.	Автор	Наслов	Издавач	Година
		1	Fred Beisse	A Guide to Computer User Support for Help Desk & Support Specialists, Fifth Edition	Cengage Learning	2013
		2		ITIL® FoundaTION cerTIFIcaTION kIT—4Th edITION	AXELOS	2013
		3	Tijs Rademakers	Activiti In Action	Manning	2012
	22.2.	Дополнителна литература				
		Ред. број	Автор	Наслов	Издавач	Година