



DATOS IDENTIFICATIVOS

Xestión de servizos e calidade do servizo

Materia	Xestión de servizos e calidade do servizo			
Código	P52M182V01103			
Titulación	Master Universitario en Dirección TIC para a defensa			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	4	OB	1	1c
Lingua de impartición	Castelán			
Departamento				
Coordinador/a	Fernández Gavilanes, Milagros			
Profesorado	Ares Tarrío, Miguel Ángel Fernández Gavilanes, Milagros			
Correo-e	mfgavilanes@udv.es			
Web	http://campus.defensa.gob.es https://moovi.udv.es			
Descrición xeral	A materia de Xestión de servizos e calidade de servizo pretende ofrecer aos alumnos unha aproximación suave ao mundo do Service Management. Utilizarase como marco de traballo a metodoloxía ITIL nas súas versións ITIL v3 2011 e ITIL v4. Non é o obxecto a preparación para unha certificación ITIL, pero facilitaranse preguntas de test de certificación para unha maior comprensión. O obxectivo é comprender os conceptos de xestión de servizos e poder alcanzar unha base teórica para a súa aplicación práctica e implantación utilizando material de referencia ou outros recursos necesarios. Reforzarase con análise de casos de uso de historia e modelos de xestión de diferentes compañías de servizos e organismos.			

Resultados de Formación e Aprendizaxe

Código	
A6	CB6 - Posuír e comprender coñecementos que aporten unha base ou oportunidade de ser orixinais no desenvolvemento e/ou aplicación de ideas, a miúdo nun contexto de investigación.
A7	CB7 - Que os estudantes saiban aplicar os coñecementos adquiridos e a súa capacidade de resolución de problemas en contornas novas ou pouco coñecidas dentro de contextos máis amplos (ou multidisciplinares) relacionados coa súa área de estudo.
A8	CB8 - Que os estudantes sexan capaces de integrar coñecementos e enfrontarse á complexidade de formular xuízos a partir dunha información que, sendo incompleta ou limitada, inclúa reflexións sobre as responsabilidades sociais e éticas vinculadas á aplicación dos seus coñecementos e xuízos.
A9	CB9 - Que os estudantes saiban comunicar as súas conclusións e os coñecementos e razóns últimas que as sustentan a públicos especializados e non especializados dun modo claro e sen ambigüidades.
A10	CB10 - Que os estudantes posúan as habilidades de aprendizaxe que lles permitan continuar estudando dun modo que haberá de ser en gran medida autodirixido ou autónomo.
B3	CG3 - Dirixir, planificar, coordinar, organizar e/ou supervisar tarefas, proxectos e/ou grupos humanos. Traballar cooperativamente en equipos multidisciplinares actuando, no seu caso, como integrador/a de coñecementos e liñas de traballo.
B4	CG4 - Ser un/unha profesional comprometido/a coa calidade, cos prazos e coa adecuación das solucións, non só no exercicio da profesión senón tamén no ámbito social, incluíndo un compromiso coa sustentabilidade económica, ética e ambiental.
C2	CE2 - Dispoñer de capacidades en relación co Goberno TIC e os Servizos de Xestión, Operación e Mantemento dos Sistemas e Tecnoloxías da Información e as Comunicacions e a Seguridade da Información.
C5	CE5 - Definir e implantar modelos normalizados, establecemento de estándares e metodoloxías de referencia e taxonomía de servizos TIC e de seguridade da información.
D4	CT4 - Capacidade de comunicación oral e escrita de coñecementos.

Resultados previstos na materia

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe
RA1: Entender a definición de servizo e a súa aplicabilidade no ámbito de traballo	A6 A7 A8 A9 A10 B3 B4 C2 C5 D4
RA2: Coñecer modelos de éxito de aplicación de xestión de servizo	A6 A7 A8 A9 A10 B3 B4 C2 C5 D4
RA3: Coñecer o marco de traballo ITIL a alto nivel	A6 A7 A8 A9 A10 B3 B4 C2 C5 D4
RA4: Identificar oportunidades de aplicación no traballo actual	A6 A7 A8 A9 A10 B3 B4 C2 C5 D4

Contidos

Tema	
Tema 1: Introducción á xestión de servizos	- Definición de Servizo e Estratexia de Servizo - A xestión de servizos. Introducción a ITSM - Que é ITIL. ITIL v3 2011 / ITIL v4 - ITIL - Service Strategy.
Tema 2: Deseño e Transición de Servizo	- ITIL - Service Design - ITIL - Service Transition
Tema 3: Operación de Servizo	- ITIL - Service Operation
Tema 4: Mellora Continua do Servizo, ITIL v4. DevOps	- ITIL - Service Improvement - ITIL v4 - DevOps

Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Estudo previo	0	50	50
Lección maxistral	12	10	22
Estudo de casos	7	0	7
Foros de discusión	0	10	10
Exame de preguntas de desenvolvemento	1	4	5
Presentación	2	0	2
Exame de preguntas obxectivas	0	4	4

*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientador, considerando a heteroxeneidade do alumnado.

Metodoloxía docente	
	Descrición
Estudo previo	Procura, lectura, traballo de documentación e/ou realización de forma autónoma de calquera outra actividade que o alumno/a considere necesaria para permitirlle a adquisición de coñecementos e habilidades relacionadas coa materia. Adóitase levar a cabo con anterioridade ás clases, prácticas de laboratorio e/ou probas de avaliación.
Lección maxistral	Exposición por parte dun profesor/a dos contidos da materia obxecto de estudo, bases teóricas e/ou directrices dun traballo ou exercicio que o/a estudante ten de desenvolver.
Estudo de casos	Análise dun feito, problema ou suceso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvolo, xerar hipótese, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnosticalo e adestrarse en procedementos alternativos de solución.
Foros de discusión	Actividade desenvolvida nunha contorna virtual na que se debate sobre temas diversos e de actualidade relacionados co ámbito académico e/ou profesional.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Lección maxistral	Dado o carácter semipresencial do curso, distinguiremos dous casos: (1) Atención na fase a distancia: levarase a cabo mediante o uso de medios telemáticos. Os alumnos que o desexen poderán expor dúbidas ao profesorado en foros ou mediante correo electrónico. Tamén poderán concertar tutorías individuais co profesor, que se desenvolverán mediante videoconferencia. (2) Atención na fase presencial: aínda que segue sendo posible o uso de mecanismos telemáticos de atención ao alumno, durante esta fase empregaranse tamén mecanismos de tutoría presencial.
Estudo de casos	Dado o carácter semipresencial do curso, distinguiremos dous casos: (1) Atención na fase a distancia: levarase a cabo mediante o uso de medios telemáticos. Os alumnos que o desexen poderán expor dúbidas ao profesorado en foros ou mediante correo electrónico. Tamén poderán concertar tutorías individuais co profesor, que se desenvolverán mediante videoconferencia. (2) Atención na fase presencial: aínda que segue sendo posible o uso de mecanismos telemáticos de atención ao alumno, durante esta fase empregaranse tamén mecanismos de tutoría presencial.

Avaliación			
	Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe
Foros de discusión	Actividade desenvolvida nunha contorna virtual na que se debate sobre temas diversos e de actualidade relacionados co ámbito académico e/ou profesional. Permite avaliar as habilidades, os coñecementos e, en menor medida, as actitudes do alumno/a. Avaliarase a participación nos foros. Realizarase unha actividade de discusión ou debate (D) nun entorno virtual que será avaliada durante a fase a distancia: a actividade D abarcará o tema 1,2 e 3 da asignatura.	20	A6 B3 C2 D4 A7 B4 C5 A8 A9 A10
Exame de preguntas de desenvolvemento	Proba de avaliación que inclúe preguntas abertas e/ou exercicios, sobre un tema. Os alumnos/as deben desenvolver, relacionar, organizar e presentar os coñecementos que teñan sobre a materia nunha resposta argumentada. Pódese utilizar para avaliar coñecementos e habilidades. Realizarase unha proba escrita de preguntas de desenvolvemento (PD) durante a fase presencial, na que se avaliarán tódolos temas e contidos da asignatura.	10	A6 B3 C2 D4 A7 B4 C5 A8 A9 A10
Presentación	Exposición por parte do alumnado, de maneira individual ou en grupo, dun tema relacionado cos contidos da materia ou dos resultados dun traballo, exercicio, proxecto, etc. A través da presentación pódense avaliar coñecementos, habilidades e actitudes. Realizarase unha presentación (P) que será avaliada durante a fase presencial: a actividade P abarcará tódolos temas e contidos da asignatura.	10	A6 B3 C2 D4 A7 B4 C5 A8 A9 A10
Exame de preguntas obxectivas	Probas que avalían o coñecemento e que inclúen preguntas pechadas con diferentes alternativas de resposta (verdadeiro ou falso, elección múltiple, emparellamento de elementos, etc.). Os alumnos/as seleccionan unha resposta de entre un número limitado de posibilidades. Realizarase dúas probas escritas de preguntas de preguntas tipo test (PT e PE). PT realizarase durante a fase a distancia relativa ao temas 1,2 e 3 da asignatura e ponderará sobre un 30%. PE realizarase ao final da fase presencial, na que se avaliarán tódolos temas e contidos da asignatura (incluíndo os contidos da fase a distancia e da presencial) e ponderará sobre 30%.	60	A6 B3 C2 A7 B4 A8 A10

Outros comentarios sobre a Avaliación

Se denominamos MED_CON á nota media de avaliación continua, que se calcula como:

$$\text{MED_CON} = 0.2 \cdot D + 0.3 \cdot \text{PT} + 0.3 \cdot \text{PE} + 0.1 \cdot P + 0.1 \cdot \text{PD}$$

Será necesario obter polo menos o 50% da calificación para superar a materia.

No caso de que o alumno non consiga aprobar a materia na convocatoria ordinaria, terá dereito a unha segunda oportunidade de avaliación (convocatoria extraordinaria) nas datas establecidas para ese efecto pola Comisión Académica de Máster. A avaliación da convocatoria extraordinaria realizarase en modalidade a distancia e consistirá nunha única proba escrita que suporá o 100% da cualificación, sendo necesario obter polo menos o 50% para superar a materia.

COMPROMISO ÉTICO:

Espérase que o alumnado teña un comportamento ético axeitado, comprometéndose a actuar con honestidade. En base ao artigo 42.1 do Regulamento sobre a avaliación, a calificación e a calidade da docencia e do proceso de aprendizaxe do estudiantado da Universidade de Vigo, o emprego de procedementos fraudulentos nas probas de avaliación, así como a cooperación neles implicará a calificación de cero (suspenso) na acta da convocatoria correspondente, con independencia do valor que sobre a calificación global tivese a proba en cuestión e sen perxuício das posibles consecuencias de índole disciplinaria que puidesen producirse.

No caso de que exista algunha diferenza entre as guías en galego/español/inglés relacionada coa avaliación prevalecerá sempre o indicado na guía docente en español.

Bibliografía. Fontes de información

Bibliografía Básica

Bibliografía Complementaria

ITIL Foundation, **ITIL 4 edition**, 4, Axelos, 2019

Office of Government Commerce, **ITIL Diseño del Servicio**, Stationery Office, 2010

Office of Government Commerce, **ITIL Estrategia del Servicio**, Stationery Office, 2010

Office of Government Commerce, **ITIL Operación del Servicio**, Stationery Office, 2010

Office of Government Commerce, **ITIL Transición del Servicio**, 2009

Office of Government Commerce, **The official introduction to the ITIL service lifecycle**, 1, Stationery Office, 2007

Peter Farenden, **ITIL for Dummies**, 1, For Dummies, 2012

Recomendacións