



DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ DEKANLIĞI
DERS/MODÜL/BLOK TANITIM FORMU



Dersi Veren Birim: Mühendislik Fakültesi			
Dersin Türkçe Adı: BİLGİ TEKNOLOJİSİ ALTYAPI KÜTÜPHANESİ		Dersin Orjinal Adı: INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY	
Dersin Düzeyi: Lisans		Dersin Kodu: MTH 3630	
Dersin Öğretim Dili: İngilizce		Formun Düzenleme / Yenilenme Tarihi: 29/01/2025	
Haftalık Ders Saati: 2		Ders Koordinatörü: PROF. DR. EMİNE YEŞİM ZORAL	
Teori	Uygulama	Laboratuvar	Dersin Ulusal Kredisi: 2
2	0	0	Dersin AKTS Kredisi: 4



DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ DEKANLIĞI
DERS/MODÜL/BLOK TANITIM FORMU



Dersi Alan Birimler

Birim Adı

Türü

Elektrik - Elektronik Mühendisliği (İngilizce)

Teknik Seçmeli

Bilgisayar Mühendisliği (İngilizce)

Teknik Seçmeli



DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ

MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ DEKANLIĞI

DERS/MODÜL/BLOK TANITIM FORMU



Dersin Öğretim Üyesi / Üyeleri

Dersin Amacı:

Bilgi Teknolojileri hizmet yönetimi çerçeveleri için dünya çapında uygulanmakta olan en iyi pratikler çerçevesi olup, ITIL çerçevesinin iş hayatına uyarlanıp faydalarının farkına varılması amaçlanmaktadır.

Dersin Öğrenme Kazanımları :

- 1 BT hizmet sektörü dahil tüm insan yaşamında ITIL pratiklerinin kullanımı,
- 2 Problem çözme becerilerinin gelişmesi,
- 3 Hizmet ve operasyon yönetiminin gelişmesi,
- 4 Sürekli geliştirmenin devamı ile mükemmel hizmet ve iletişimin inşası

Öğrenme ve Öğretme Yöntemleri:

Sunum ve proje çalışması

Değerlendirme Yöntemleri:

Adı	Kodu	Hesaplama Formülü
Vize	VZ	
Ödev	OD	
Final	FN	
BNS	BNS	$VZ * 025 + D * 025 + FN * 050$
Bütünleme Notu	BUT	
Bütünleme Sonu Başarı Notu	BBN	$VZ * 025 + D * 025 + BUT * 050$

Değerlendirme Yöntemlerine İlişkin Açıklamalar:

Değerlendirme Kriteri

Sınav, Ödev

Ders İçin Önerilen Kaynaklar

AXELOS Global Best Practice

Derse İlişkin Politika ve Kurallar

Duyurulacaktır.



DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ DEKANLIĞI
DERS/MODÜL/BLOK TANITIM FORMU



Ders Öğretim Üyesi İletişim Bilgileri

Duyurulacaktır.

Ders Öğretim Üyesi Görüşme Günleri ve Saatleri

Dönem başında duyurulacaktır.

Dersin İçeriği

Hafta	Konular	Açıklama
1	ITIL'in Tarihçesi - 4 Boyutlu Hizmet Yönetiminin	
2	Değer sistemi nedir?	
3	Süreç Nedir? - Temel Hizmet Yönetimi Kavramları	
4	Hizmet İlişkileri	
5	Hizmet Değer Zinciri	
6	ITIL'in 7 Yol Gösterici İlkesi	
7	İlişki Yönetimi	
8	Teknolojileri varlık yönetimi	
9	Hizmet yapılandırma yönetimi	
10	Bilgi güvenliği yönetimi	
11	ITIL uygulamalarına giriş	
12	Hizmet masası ve değeri	
13	Sorun ve değişim yönetimi	
14	Sürekli iyileştirme	



DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ DEKANLIĞI
DERS/MODÜL/BLOK TANITIM FORMU



AKTS Tablosu:

Derse İlişkin Etkinlikler	Sayısı	Süresi	Top. İşyükü
Ders İçi Etkinlikler			
Ders Anlatımı	14	2	28

Sınavlar	Sayısı	Süresi	Top. İşyükü
Vize Sınavı	1	2	2
Final Sınavı	1	2	2

Ders Dışı Etkinlikler	Sayısı	Süresi	Top. İşyükü
Haftalık Ders öncesi/sonrası hazırlıklar	14	3	42
Vize Sınavına Hazırlık	1	10	10
Final Sınavına Hazırlık	1	10	10
Ödev Hazırlama	5	2	10
Toplam İşyükü			104
Dersin AKTS Kredisi			4