

Общество с ограниченной ответственностью
«Технологии знания»

ОГРН 1137746518161, ИНН 7721797593

115191, г. Москва, ул. Большая Тульская, д. 2, этаж 1, пом XV, ком 1, офис 7Н

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Технологии знания»
Скрынник О.В.



20 Май 2021 г.

**Дополнительная профессиональная программа повышения
квалификации «Основы управления услугами»**

г. Москва, 2021

Программа повышения квалификации «Основы управления услугами» предназначена для специалистов и руководителей подразделений ИТ (информационных технологий) и других сервисных служб организации; всем, кто интересуется передовыми методами управления услугами и информационными технологиями.

Программа повышения квалификации «Основы управления услугами» содержит цель и задачи программы, требования к освоению программы, квалификационные требования к слушателям программы, содержание разделов, учебно-тематический план программы, итоговую аттестацию.

Цель программы: Получение новых знаний и навыков, повышение квалификации специалистов и руководителей подразделений ИТ (информационных технологий), в связи с повышением требований к уровню квалификации и необходимостью освоению современных методов решения профессиональных задач.

Задача программы:

- Ознакомить слушателей с библиотекой ITIL и основными принципами и практиками управления ИТ-услугами;
- Ознакомить слушателей с новыми способами управления ИТ-услугами в организациях.
- Научить: идентификации услуг, идентификации ключевых элементов управления услугами, обеспечения формирования бизнес-ценности, управления качеством услуг, управления рисками и затратами при предоставлении ИТ-услуг.
- Ознакомить слушателей с современными подходами к управлению качеством; организации деятельности на основе принципов постоянного совершенствования, эффективного руководства, управления и контроля в процессно-ориентированной организации.
- Ознакомить слушателей с проектированием потока создания ценности

Нормативный срок освоения программы – 24 часа.

Режим обучения – определяется совместно с Заказчиком.

Форма обучения – дистанционная (обучение с применением дистанционных образовательных технологий), очная.

Численность в группе составляет от 8 до 25 человек.

К освоению программы допускаются лица, имеющие высшее либо среднее профессиональное образование.

После освоения программы слушатель должен **знать:**

- Место и роль библиотеки передового опыта ITIL в современной практике управления информационными технологиями на предприятиях

- Предпосылки появления, историю развития и структуру текущей редакции библиотеки ITIL
- Назначение, виды деятельности, результаты и взаимосвязи основных процессов (практик) системы управления ИТ-услугами в соответствии с ITIL
- Ключевые роли и области ответственности в системе управления ИТ-услугами в соответствии с ITIL
- Ключевые факторы успеха и показатели эффективности деятельности по управлению ИТ-услугами в соответствии с ITIL

уметь:

- Ориентироваться в материалах библиотеки ITIL для целей их прикладного использования в практике управления ИТ на предприятии
- Определить границы (охват) системы управления ИТ-услугами на предприятии с учётом организационной структуры предприятия
- Определить и специфицировать ИТ-услуги с учётом границ системы управления услугами и потребностей заказчиков
- Спланировать потоки работ для ключевых задач в рамках предоставления ИТ-услуг в соответствии с рекомендациями ITIL
- Определить ключевые показатели деятельности и метрики для для ключевых процессов управления ИТ-услугами в соответствии с рекомендациями ITIL

владеть навыками:

- Идентификации ключевых ролей сервисных отношений
- Определения ИТ-услуг в различных сценариях сервисных отношений
- Описания основных компонентов системы управления ИТ-услугами
- Идентификации требований к основным компонентам системы управления ИТ-услугами

Для определения полноты формирования и развития компетенций слушателя, итоговая аттестация по программе проводится в форме зачёта, включающего теоретические и практические вопросы.

Учебно-тематический план программы

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего	Количество часов по видам занятий		Форма аттестации и контроля знаний
			Лекции	Практика	
			1	2	3
1	Библиотека ITIL: история, структура, достоинства и недостатки. Структура ITIL 4	2	2	0	
2	Ключевые концепции, термины и понятия управления	5	4	1	
3	Идентификация ключевых элементов управления услугами	2	1	1	
4	Идентификация ключевых сущностей и ролей сервисных отношений	2	1	1	
5	Четыре аспекта модели управления услугами	2	1	1	
6	Система создания ценности ITIL	4	3	1	
7	Управленческие практики ITIL	6	6	0	
8	Подведение итогов	0,5	0,5	0	
	Итоговая аттестация	0,5	0	0,5	тестирование
	Всего часов:	24	19	5	

Содержание тем дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.

Тема 1. Библиотека ITIL: история, структура, достоинства и недостатки. Структура ITIL 4. История создания и развития библиотеки ITIL. Изменения владения материалами библиотеки, права и условия использования материалов. Структура публикаций, рекомендации по использованию публикаций. Роль ИТ в современном бизнесе. Эволюция роли и структуры ИТ-служб. Сервисный подход к организации взаимоотношений ИТ-службы с другими бизнес-подразделениями.

Тема 2. Ключевые концепции, термины и понятия управления. Ценность, совместное создание ценности. Организация, поставщики услуг, потребители услуг и другие заинтересованные стороны. Сервисные отношения

Обсуждение «Ключевые характеристики услуги». Ценность: результат, затраты, риски, полезность и гарантия

Тема 3. Идентификация ключевых элементов управления услугами. Продукты и услуги. Сервисное предложение (service offering). Упражнение «Идентификация ключевых элементов управления услугами».

Тема 4. Идентификация ключевых сущностей и ролей сервисных отношений. Упражнение «Идентификация ключевых сущностей и ролей сервисных отношений»

Тема 5. Четыре аспекта модели управления услугами. Организации и люди. Информация и технологии. Партнёры и поставщики. Потoki создания ценности и процессы. Внешние факторы. Упражнение «Применение четырёхмерной модели управления услугами».

Тема 6. Система создания ценности ITIL. Обзор. Возможность, спрос и ценность. Принципы ITIL. Руководство (Governance). Цепочка создания ценности. Упражнение «Проектирование потока создания ценности». Постоянное улучшение. Практики.

Тема 7. Управленческие практики ITIL. Общие управленческие практики
Практики управления услугами. Практики управления технологиями.

Тема 8. Подведение итогов. Перспективы применения ITIL в практической деятельности участников обучения. Смежные подходы и дисциплины в сфере управления ИТ.