

Общество с ограниченной ответственностью  
«Технологии знания»

ОГРН 1137746518161, ИНН 7721797593  
109542, РФ, Москва, Рязанский пр-т, д.86/1, стр.3, ком.6а

---

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
ООО «Технологии знания»  
Колесникова М.С.



6 августа 2024 г.

**Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации  
«ITSM. Основы управления ИТ-услугами»**

г. Москва, 2024

**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.

**Задачи программы:**

- Ознакомить слушателей с 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.
- Научить слушателей анализировать различные ситуации в области управления услугами и принимать обоснованные решения.
- Помочь слушателям подготовиться к сдаче экзамена на сертификацию "Proven Practices Expert: ITSM Foundation".

**Что получают слушатели:**

- Получат структурированное понимание принципов и методологий управления ИТ-услугами.
- Смогут применять полученные знания для решения реальных задач в области управления ИТ-услугами.
- Научатся анализировать бизнес-процессы и выявлять возможности для улучшения.
- Поймут, как различные элементы управления услугами взаимодействуют между собой и влияют на общий результат.
- Получат прочную основу для углубленного изучения различных аспектов ITSM и специализации в конкретных областях.

**Категория слушателей:** к освоению программы допускаются лица, имеющие высшее либо среднее профессиональное образование.

**Срок обучения:** 24 часа.

**Форма обучения:** дистанционная (обучение с применением дистанционных образовательных технологий), очная

**Режим обучения:** определяется совместно с Заказчиком.

После освоения программы слушатель должен

**знать:**

- Основные концепции и терминологию ITSM: Слушатели должны четко понимать ключевые понятия, такие как ценность услуги, сервисные отношения, продукты и услуги, а также различные аспекты управления услугами.
- Четыре аспекта управления услугами: Слушатели должны знать, как организация, информация, технологии, партнеры и процессы взаимосвязаны в рамках управления услугами, и как они влияют на создание ценности.
- Практики управления услугами: Слушатели должны быть знакомы с основными практиками ITSM, такими как управление инцидентами, проблемами, изменениями, конфигурациями, уровнем услуг и другими.
- Принципы и процессы ITSM: Слушатели должны понимать основные принципы управления услугами, такие как постоянное совершенствование, управление взаимоотношениями, управление поставщиками и другие.
- Модель ITSM: Слушатели должны иметь общее представление о модели ITSM и ее применении на практике.

**уметь:**

- Идентифицировать ключевые концепции и терминологию, связанные с ITSM: Этот навык предполагает понимание и объяснение основных понятий и терминов, используемых в управлении ИТ-услугами (ITSM).
- Объяснять четыре аспекта управления услугами и их взаимозависимость: Этот навык предполагает понимание четырех основных аспектов управления услугами (люди, процессы, технологии и партнеры) и того, как они взаимодействуют друг с другом для предоставления ИТ-услуг.
- Применять практики ITSM для улучшения предоставления услуг: Этот навык предполагает использование знаний о практиках ITSM для улучшения того, как ИТ-услуги предоставляются клиентам.
- Анализировать бизнес-процессы и выявлять возможности для улучшения: Этот навык предполагает использование знаний о ITSM для анализа существующих бизнес-процессов, связанных с ИТ-услугами, и выявления областей, где можно внести улучшения.
- Разрабатывать и документировать процессы ITSM: Этот навык предполагает создание и документирование процессов ITSM, таких как управление инцидентами, проблемами и изменениями.

**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

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего	Количество часов по видам занятий		Форма аттестации и контроля знаний
			Лекции	Практика	
			4	5	
1	2	3	4	5	6
1	Введение	1	1	0	
2	Ключевые концепции, термины и понятия управления.	5	4	1	
3	Четыре аспекта управления услугами (модель).	3	3	0	
4	Комплексный взгляд на организацию.	2	2	0	
5	Управленческие практики.	1	1	0	
6	Общие управленческие практики.	4	4	0	
7	Практики управления услугами.	4	4	0	
8	Практики управления технологиями.	2	2	0	
9	Анализ пробного экзамена.	2	2	0	
10	Обзор и завершение курса.	1	1	0	
	Всего часов:	24	23	1	
	Итоговая аттестация	зачет			

### **Содержание тем дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.**

**Тема 1. Введение.** ITSM, лучшие практики.

**Тема 2. Ключевые концепции, термины и понятия управления.** Ценность, совместное создание ценности. Организация, поставщики услуг, потребители услуг и другие заинтересованные стороны. Сервисные отношения. Ценность: результат, затраты, риски, полезность и гарантия. Продукты и услуги. Сервисное предложение. Роли, участвующие в сервисных отношениях. Упражнение «Идентификация ключевых элементов управления услугами» и «Идентификация ключевых сущностей и ролей сервисных отношений».

**Тема 3. Четыре аспекта управления услугами (модель).** Организации и люди. Информация и технологии. Партнёры и поставщики. Поток создания ценности и процессы. Внешние факторы. Примеры использования.

**Тема 4. Комплексный взгляд на организацию.** Варианты. Принципы. Руководство. Совершенствование. Практики.

**Тема 5. Управленческие практики**

**Тема 6. Общие управленческие практики.** Постоянное совершенствование. Управление информационной безопасностью. Управление взаимоотношениями. Управление поставщиками.

**Тема 7. Практики управления услугами.** Управление доступностью. Управление мощностями и производительностью. Поддержка изменений. Управление инцидентами. Управление ИТ-активами. Мониторинг и управление событиями. Управление проблемами. Управление релизами. Управление сервисными конфигурациями. Управление непрерывностью услуг. Сервис-деск. Управление уровнем услуг. Управление запросами на обслуживание.

**Тема 8. Практики управления технологиями.** Управление развёртыванием.

**Тема 9. Анализ пробного экзамена «Proven Practices Expert:ITSM Foundation».**

**Тема 10. Обзор и завершение курса.**