

**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.



20 октября 2025 г.

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Руководитель эксплуатации ИТ»**

г. Москва, 2025

- Отработанные методики управления операционными процессами, такие как управление инцидентами (пользовательскими и инфраструктурными), проблемами (с анализом корневых причин), запросами на обслуживание и плановыми работами.
- Умение выстраивать систему мониторинга и управления конфигурациями, включая определение критически важных компонентов инфраструктуры, настройку их отслеживания и разработку плана конфигураций (CMDB).
- Четкое представление о возможностях автоматизации благодаря анализу ITSM-систем, типовых интеграций и составлению заданий на доработку систем для исключения рутины.
- Сводный итоговый документ и дорожную карту для презентации руководству, содержащий анализ текущего состояния эксплуатации, предложения по улучшению и календарный план работ по её развитию.

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

Срок обучения: 90 часов.

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

Режим обучения: определяется совместно с Заказчиком.

После освоения программы слушатель должен

знать:

- Роль, обязанности и зону ответственности руководителя эксплуатации ИТ, а также его позиционирование в организационной структуре.
- Основные метрики и KPI, используемые для оценки эффективности эксплуатации ИТ и работы руководителя.
- Ключевые концепции и процессы ITIL, такие как сервисный и процессный подход, управление уровнем услуг (SLA), инцидентами и проблемами.
- Различные подходы к формированию каталога ИТ-услуг (от ресурсов, от видов деятельности поставщика/заказчика) и их отличия.
- Принципы и требования к современным системам автоматизации эксплуатации (ITSM/ESM) и типовым интеграциям (мониторинг, дискавери).

уметь:

- Анализировать текущее состояние эксплуатации ИТ, выявлять слабые стороны и формировать реестр идей по улучшению (CSI).
- Разрабатывать и формализовывать каталог ИТ-услуг и соглашения об уровне обслуживания (SLA) для внутренних заказчиков.
- Адаптировать регламенты операционных процессов (управление запросами, инцидентами) под особенности своей организации.
- Выявлять критически важные компоненты ИТ-инфраструктуры, определять для них параметры мониторинга и ставить задания на их настройку.
- Проводить анализ корневых причин (RCA) проблем и готовить предложения по их устранению (RFC).

владеть навыками:

- Разработки и применения матрицы компетенций (звёздной карты) для управления персоналом в эксплуатации ИТ.
- Создания моделей обработки для типовых запросов на обслуживание и управления базой типовых решений.
- Разработки плана конфигураций и определения охвата базы данных управления конфигурациями (CMDB).
- Составления заданий на доработку систем автоматизации для устранения рутинных операций.
- Подготовки итогового резюме для руководства и разработки дорожной карты (календарного плана) по построению или развитию эксплуатации ИТ.

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего	Количество часов		Форма аттестации и контроля знаний
			по видам занятий		
			Лекции	Практика	
1	2	3	4	5	6
1	Роль руководителя ИТ-эксплуатации	10	4	6	
2	Каталог ИТ-услуг	10	4	6	
3	SLA и ответственность	10	4	6	
4	Управление запросами на обслуживание и пользовательскими инцидентами	10	4	6	
5	Управление инфраструктурными инцидентами, мониторинг, плановые работы	10	4	6	
6	Управление проблемами	10	4	6	
7	Управление конфигурациями и ИТ-активами	10	4	6	
8	Автоматизация эксплуатации ИТ	10	4	6	
9	Собираем всё вместе	10	4	6	
	Всего часов:	90	36	54	

	Итоговая аттестация	зачет			

Содержание тем дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.

Модуль 1. Роль руководителя ИТ-эксплуатации

- Что такое эксплуатация ИТ
- Роль и обязанности руководителя ИТ-эксплуатации: кому обычно подчиняется, за что отвечает, в чём должен разбираться, отличия между специалистом и руководителем, уровни руководителей по цепочке управления, позиционирование руководителя
- Организационные структуры в эксплуатации: традиционная иерархическая, современная командная, комбинированная, разделение ресурсов, специализации по слоям
- Взаимодействие со смежными подразделениями: бизнесом (заказчиками), бизнесом (пользователями), разработкой ПО, методологами, процессным офисом, вендорами, интеграторами, подрядчиками
- Взаимодействие руководителя эксплуатации ИТ с директором по ИТ: форматы и частота, тематика вопросов
- Основные метрики и KPI в эксплуатации: что такое метрика, что такое KPI, какие метрики бывают, метрики эксплуатации ИТ, метрики руководителя эксплуатации ИТ
- Управление персоналом в эксплуатации ИТ: чем занят руководитель, матрица компетенций (звёздная карта), как работать с матрицей компетенций
- Введение в ITIL, ключевые концепции: сервисный подход, процессный подход, ключевые роли - заказчик, пользователь, спонсор
- Практика: Анализ текущего состояния эксплуатации ИТ. Создание на основе анализа реестра идей по улучшению. Разработка матрицы компетенций (звёздной карты) для эксплуатации ИТ.
- Документы и шаблоны: Отчёт об анализ текущего состояния эксплуатации ИТ, реестр идей по улучшению (CSI), матрица компетенций (звёздная карта)

Модуль 2. Каталог ИТ-услуг

- Что такое каталог ИТ-услуг и каково его назначение
- Ключевые термины
- Преимущества каталога услуг
- Деятельность по управлению каталогом услуг
- Подходы к формированию каталога ИТ-услуг
- Подход «от ИТ-ресурсов»
- Подход «от видов деятельности поставщика»
- Подход «от видов деятельности заказчика»
- Выбор подхода к формированию каталога ИТ-услуг

- Виды услуг в каталоге ИТ-услуг
- Практика: Разработать каталог ИТ-услуг и каталог запросов
- Документы и шаблоны: Каталог ИТ-услуг, каталог запросов

Модуль 3. SLA и ответственность

- Введение в управление уровнем услуг
- Назначение и преимущества управления уровнем услуг
- Термины и определения
- Роль SLA во внешних контрактах
- Процесс управления уровнем услуг
- Метод сервисных операций
- Применение сервисных операций
- Формирование списка сервисных операций
- Измерение качества и объёма потребления услуг
- Связь требований к услугам с требованиями к системам
- Практика: Разработать SLA для одного из внутренних заказчиков своей организации. Определить и формализовать параметры предоставления услуг для трёх ИТ-услуг — в соответствии с подходами, рассмотренными в теоретической части
- Документы и шаблоны: SLA для внутреннего заказчика. Для 3 ИТ-услуг определены и документированы параметры услуг

Модуль 4. Управление запросами на обслуживание и пользовательскими инцидентами

- Различия и сходства. Ключевые шаги процесса (включая выявление, классификацию и приоритизацию)
- Метрики
- База типовых решений. Её использование сотрудниками поддержки, пользователями
- Типизация запросов, почему это важно, примеры
- Практика: Адаптировать регламент управления запросами на обслуживание и пользовательскими инцидентами под особенности своей организации. Заполнить три формы для трёх выбранных видов запросов, разработав модели их обработки на основе полученного шаблона
- Документы и шаблоны: Регламент управления запросами на обслуживание и пользовательскими инцидентами

Модуль 5. Управление инфраструктурными инцидентами, мониторинг, плановые работы

- Сходства и отличия от пользовательских инцидентов. Связи между этими типами инцидентов
- Организация работы с инфраструктурными инцидентами
- Метрики
- Мониторинг инфраструктуры и мониторинг услуг
- Управление регламентными (плановыми) работами

- Практика: Выявить 10 критически важных компонентов вашей ИТ-инфраструктуры, определить для них ключевые параметры мониторинга и настроить соответствующее отслеживание
- Документы и шаблоны: Задание на настройку мониторинга критичных конфигурационных единиц

Модуль 6. Управление проблемами

- Процесс управления проблемами
- Методы анализа корневых причин (RCA)
- Метрики
- Альтернативные и нетрадиционные методы управления проблемами
- Практика: Анализ выбранной проблемы с применением изученных методов поиска корневой причины
- Документы и шаблоны: Проанализированы и доведены до RFC три реальные проблемы

Модуль 7. Управление конфигурациями и ИТ-активами

- Конфигурационная единица. ИТ-актив
- Сервисно-ресурсная модель и её использование
- База данных управления конфигурациями (CMDB)
- Определение охвата. Что и в каких деталях необходимо описывать. Откуда брать информацию
- План конфигураций
- Практика: Разработать план конфигураций для организации
- Документы и шаблоны: План конфигураций

Модуль 8. Автоматизация эксплуатации ИТ

- ITSM- /ESM-системы. Какие бывают, чем отличаются. Требования к современной системе
- Типовые интеграции (мониторинг, дискавери, IDM, BI). Зачем нужна каждая
- Автоматизация рутинных задач (скрипты, чат-боты, шаблоны ответов)
- Использование ML в ИТ-эксплуатации, примеры
- Практика: Подготовить не менее пяти заданий на доработку текущей системы автоматизации
- Документы и шаблоны: Задание на доработку системы автоматизации

Модуль 9. Собираем всё вместе

- Как перевести эксплуатацию на новый уровень
- Как измерить прогресс
- Итоговая аттестация
- Практика: Финальное задание. На основе всех материалов курса и выполненных практических заданий, а также выданного примера, подготовить резюме для руководства — в виде 3–5 слайдов или краткого текста. В резюме отразить текущее состояние ИТ-эксплуатации, сильные и слабые стороны, а также предложения по улучшению. Дополнительно — разработать дорожную карту (календарный план работ) по построению или развитию эксплуатации ИТ

- **Документы и шаблоны:** Резюме для руководства по улучшению ИТ-эксплуатации.
Дорожная карта построения или улучшения ИТ-эксплуатации