

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.



**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«ITSM CDS. Создание, предоставление и поддержка ИТ-услуг»**

г. Москва, 2025

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:

- Формирование глубокого понимания процессов управления ИТ-услугами в соответствии с ITIL 4. Программа обеспечивает слушателей комплексными знаниями о жизненном цикле ИТ-услуг, включая их проектирование, поставку и поддержку, с акцентом на клиентоориентированность и эффективность.
- Развитие компетенций в области Agile, DevOps и бережливого управления для оптимизации ИТ-услуг. Освоение современных подходов к разработке и сопровождению сервисов, применение гибких методологий для ускорения процессов и повышения их надежности.
- Освоение методов управления цепочками поставок и партнерскими отношениями. Выстраивание эффективного взаимодействия с поставщиками, минимизации рисков и обеспечению прозрачности процессов в условиях аутсорсинга и распределенных команд.
- Развитие навыков автоматизации и цифровой трансформации ИТ-услуг. Применение современных технологий, таких как ИИ и облачные решения, для повышения эффективности сервисов и их соответствия бизнес-требованиям.
- Формирование культуры непрерывного улучшения (CSI) на основе метрик и обратной связи. Программа включает разработку системы мониторинга ключевых показателей эффективности (KPI) и внедрение циклического процесса совершенствования ИТ-услуг для обеспечения их постоянного развития и соответствия бизнес-потребностям.
- Развитие системного мышления для проектирования ценообразующих ИТ-систем. Рассмотрение ИТ-услуги как единого механизма, оптимизация взаимосвязи между их компонентами и создавать решения, которые приносят максимальную пользу бизнесу.

Что получают слушатели:

- Комплексное понимание организационных аспектов управления ИТ-услугами, включая трансформацию корпоративной культуры, формирование эффективных команд и управление человеческими ресурсами в ИТ-среде. Участники осваивают методы оценки удовлетворенности и производительности персонала.
- Практические инструменты клиентоориентированного подхода, включая методики позитивных коммуникаций и концепцию "сдвига влево". Слушатели научатся разрабатывать планы по оптимизации взаимодействия с заказчиками и внутренними стейкхолдерами.
- Навыки управления поставщиками и интеграции сервисов, включая модели сорсинга и принципы управления несколькими поставщиками (SIAM).

Участники получают знания по построению эффективных цепочек поставок ИТ-услуг.

- Методологию проектирования и оптимизации потоков создания ценности - от документации и анализа до практической реализации. Курс включает практические упражнения по разработке потоков для создания новых и поддержки существующих услуг.
- Глубокие знания ключевых практик управления ИТ-услугами, включая управление релизами, инцидентами, проблемами и изменениями. Особое внимание уделяется управлению знаниями и мониторингу сервисов.
- Практический опыт разработки минимально жизнеспособных практик через серию упражнений и дискуссий, позволяющий сразу применять полученные знания в рабочих процессах.
- Системное видение всего жизненного цикла ИТ-услуг - от создания и развёртывания до постоянной поддержки и совершенствования, с учётом современных подходов и лучших практик.

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 принципы ITIL 4, включая ключевые отличия от предыдущих версий и современные подходы к управлению ИТ-услугами.
- Методологию преобразования организационной культуры и принципы формирования эффективных команд в ИТ-среде.
- Современные модели сорсинга и подходы к управлению несколькими поставщиками (SIAM) в контексте создания и поддержки ИТ-услуг.
- Полный жизненный цикл потоков создания ценности - от проектирования до внедрения и поддержки ИТ-услуг.
- Ключевые практики управления ИТ-услугами, включая управление инцидентами, проблемами, изменениями, релизами и уровнем сервиса.

уметь:

- Анализировать и оптимизировать организационную культуру ИТ-подразделения для повышения эффективности работы команд.
- Разрабатывать и внедрять стратегии "сдвига влево" (shift left) для улучшения взаимодействия с клиентами и внутренними стейкхолдерами.

- Проектировать и документировать потоки создания ценности для различных типов ИТ-услуг с учетом бизнес-требований.
- Интегрировать практики Agile и DevOps в процессы управления ИТ-услугами для повышения их гибкости и скорости доставки.
- Оценивать эффективность ИТ-услуг с использованием ключевых показателей (KPI) и метрик удовлетворенности.

владеть навыками:

- Проведения диагностики корпоративной культуры и разработки планов ее трансформации в ИТ-организациях.
- Применения различных моделей сорсинга и управления множественными поставщиками в реальных бизнес-сценариях.
- Документирования и анализа потоков создания ценности с использованием специализированных методологий и инструментов.
- Организации процессов управления инцидентами, проблемами и изменениями в соответствии с лучшими практиками ITIL 4.
- Разработки минимально жизнеспособных практик (MVP) для различных аспектов управления ИТ-услугами и их поэтапного совершенствования.

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего	Количество часов по видам занятий		Форма аттестации и контроля знаний
			Лекции	Практика	
			1	2	3
1	Введение		1	0	
2	Обзор ключевых концепций		4	0	
3	Обзор ключевых областей знаний		2	0	
4	Потоки создания ценности при создании, поставке и поддержке услуг		2	1	
5	Практики, вовлечённые в создание услуг		3	0	
6	Разработка потока "Создание новой услуги"		1	2	
7	Практики, вовлечённые в поддержку услуг		3	0	
8	Разработка потока "Поддержка услуг"		1	2	
9	Минимальная жизнеспособная практика		1	0	
10	Обзор и завершение курса		1	0	
	Всего часов:	24	19	5	
	Итоговая аттестация	зачет			

Содержание тем дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.

Тема 1. Введение

Тема 2. Обзор ключевых концепций

Тема 3. Обзор ключевых областей знаний. Организации, люди и культура. Преобразования организационной культуры дискуссия. Роли и компетенции. Культура сотрудничества и взаимодействия. Командная культура. Решение проблем с командной культурой дискуссия. Измерение удовлетворённости персонала. Измерение эффективности персонала дискуссия. Ориентация на заказчика. Позитивные коммуникации. Концепция "сдвиг влево" ("shift left"). Разработка плана мероприятий по "сдвигу влево" дискуссия. Планирование и менеджмент трудовых ресурсов. Приоритизация и менеджмент работ. Подходы к приоритизации и менеджменту работ дискуссия. Применение информации и технологий в создании, поставке и поддержке услуг. Модели сорсинга. Интеграция и менеджмент нескольких поставщиков (SIAM).

Тема 4. Потоки создания ценности при создании, поставке и поддержке услуг. Рекомендации по построению потоков создания ценности. Документирование и анализ потока создания ценности. Входы и выходы типовых потоков создания ценности упражнение.

Тема 5. Практики, вовлечённые в создание услуг. Проектирование услуг. Управление программным обеспечением и разработкой. Управление развёртыванием. Управление релизами. Подтверждение и тестирование услуг. Обеспечение изменений.

Тема 6. Разработка потока "Создание новой услуги"

Тема 7. Практики, вовлечённые в поддержку услуг. Сервис-деск. Управление инцидентами. Управление проблемами. Управление знаниями. Управление уровнем услуг. Мониторинг и управление событиями.

Тема 8. Разработка потока "Поддержка услуг"

Тема 9. Минимальная жизнеспособная практика.

Тема 10. Обзор и завершение курса.