

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»
Колесникова М.С.



**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«ITSM DSV. Управление ценностью для заинтересованных
сторон»**

г. Москва, 2025

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

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:

- Сформировать понимание сквозного процесса управления ценностью: Обучить слушателей поэтапной модели создания ценности (от исследования потребностей заинтересованных сторон до получения ими ценности), чтобы они могли видеть полную картину и взаимосвязь всех практик ITSM.
- Научить методам анализа и моделирования взаимодействия с заказчиком: Дать практические навыки построения "Путешествия заказчика" (Customer Journey), анализа остаточных рисков и оценки влияния решений на результаты, затраты и риски для обоснования управленческих решений.
- Освоить ключевые практики ITSM для формализации предложения ценности: Обучить применению практик управления уровнем услуг, бизнес-анализа и управления каталогом услуг для проектирования, согласования и четкого описания структуры и качества услуг, понятных заинтересованным сторонам.
- Развить компетенции по организации процессов вовлечения и обратной связи: Научить выявлять и преодолевать трудности, связанные с использованием различных каналов коммуникации, для обеспечения непрерывного диалога с потребителями услуг и совместного создания ценности (со-создание).
- Сформировать навыки оценки эффективности услуг и достижения целей: Практически научить определять ключевые метрики и критерии успеха, которые позволяют измерить реально получаемую заинтересованными сторонами ценность от услуг и управлять портфелем услуг для максимизации этой ценности.

Что получают слушатели:

- Структурированное понимание полного цикла создания ценности. Они увидят, как от исследования потребностей перейти к со-созданию и измерению результата, что позволит им выстраивать более эффективные сквозные процессы в своих организациях.
- Практические инструменты для анализа и проектирования услуг. Навыки построения карт путешествия заказчика, анализа рисков и проектирования структуры каталога услуг дадут им в руки конкретные методы для улучшения пользовательского опыта.
- Умение количественно обосновывать управленческие решения. Способность оценивать влияние решений на результаты, затраты

**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

и риски позволит перевести диалог с бизнесом на язык конкретных измеримых выгод и экономических последствий.

- Навыки формализации договоренностей и качества услуг. Они научатся четко описывать услуги в каталоге, согласовывать уровни сервиса и определять метрики для измерения их качества, что снизит количество недопониманий с потребителями.
- Компетенцию по организации непрерывной обратной связи. Понимание трудностей использования разных каналов и подходов к сбору обратной связи поможет им выстроить с заинтересованными сторонами диалог, направленный на постоянное улучшение и адаптацию услуг.

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:

- Ключевые принципы и концепции управления ценностью для заинтересованных сторон, включая определение ценности в контексте ITSM и модель поэтапного её создания.
- Методологии исследования потребностей и анализа рисков, такие как построение "Путешествия заказчика" и методика анализа остаточного риска на этапе проектирования услуг.
- Содержание и взаимосвязь ключевых практик ITSM, обеспечивающих управление ценностью: управление взаимоотношениями, поставщиками, уровнем услуг, портфелем и каталогом услуг.
- Критерии успеха и метрики для оценки эффективности услуг, позволяющие измерить, была ли реально получена запланированная ценность для бизнеса и заинтересованных сторон.
- Принципы проектирования структуры услуги и каталога услуг, обеспечивающие понятность, согласованность и измеримость предложения для потребителей.

уметь:

**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

- Моделировать пути взаимодействия с потребителем. Строить и анализировать "Путешествие заказчика" для выявления точек создания ценности и улучшения пользовательского опыта.
- Проводить количественную оценку решений и рисков. Анализировать влияние управленческих решений на результаты, затраты и риски, а также оценивать остаточные риски для принятия обоснованных решений.
- Формализовывать и описывать услуги. Проектировать структуру услуги и каталога услуг, делая предложение ценности понятным, измеримым и согласованным для всех заинтересованных сторон.
- Разрабатывать метрики качества и успеха услуг. Определять ключевые показатели, которые объективно измеряют полученную потребителем ценность и эффективность сервисного предложения.
- Организовывать процессы вовлечения и обратной связи. Выстраивать эффективные каналы коммуникации для непрерывного сбора обратной связи и совместного создания ценности (со-создания) с заинтересованными сторонами.

владеть навыками:

- Моделирования и анализа путешествия заказчика (Customer Journey Map) для визуализации взаимодействия и выявления точек создания ценности.
- Проведения анализа влияния решений на результаты, затраты и риски, позволяющего количественно обосновывать управленческие инициативы.
- Проектирования структуры каталога услуг (Service Catalog) для четкого и понятного клиентам представления сервисного портфеля.
- Разработки метрик и критериев успеха для оценки качества услуги и измерения реально получаемой заинтересованными сторонами ценности.
- Организации процессов сбора обратной связи через различные каналы для обеспечения непрерывного диалога и адаптации услуг под меняющиеся потребности.

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего	Количество часов		Форма аттестации и контроля знаний
			по видам занятий		
			Лекции	Практика	

**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

1	2	3	4	5	6
1	Введение		1	0	
2	Обзор ключевых концепций		1	0	
3	Ключевые принципы управления ценностью		1	1	
4	Путешествие заказчика		2	0	
5	Шаг 1. Исследование		1	1	
6	Шаг 2. Вовлечение Практика управления взаимоотношениями. Практика управления поставщиками		2	1	
7	Шаг 3. Предложение Практика бизнес-анализа		2	0	
8	Шаг 4. Соглашение Практика управления уровнем услуг		2	1	
9	Шаг 5. Адаптация Практика управления каталогом услуг Практика Service Desk		2	1	
10	Шаг 6. Со-создание Практика управления запросами на обслуживание		1	0	
11	Шаг 7. Получение ценности Практика управления портфелем		2	1	
12	Обзор и завершение курса		1	0	
	Всего часов:	24	18	6	
	Итоговая аттестация	зачет			

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

Тема 1. Введение

Тема 2. Обзор ключевых концепций

Тема 3. Ключевые принципы управления ценностью. Упражнение 1. Моделирование структуры путешествия заказчика

Тема 4. Путешествие заказчика. Дискуссия. Ценность от управления путешествием заказчика

Тема 5. Шаг 1. Исследование. Упражнение 2. Анализ остаточного риска

Тема 6. Шаг 2. Вовлечение. Упражнение 3. Анализ влияния принимаемого решения на результаты, затраты и риски. Практика управления взаимоотношениями. Практика управления поставщиками

**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

Тема 7. Шаг 3. Предложение. Практика бизнес-анализа

Тема 8. Шаг 4. Соглашение. Упражнение 4. Описание структуры услуги. Практика управления уровнем услуг. Упражнение 5. Измерение качества услуги

Тема 9. Шаг 5. Адаптация. Дискуссия. Трудности, связанные с использованием различных каналов коммуникации и обеспечения непрерывного сбора обратной связи. Практика управления каталогом услуг. Упражнение 6. Проектирование структуры каталога услуг. Практика Service Desk

Тема 10. Шаг 6. Со-создание. Практика управления запросами на обслуживание

Тема 11. Шаг 7. Получение ценности. Практика управления портфелем. Упражнение 7. Критерии успеха и метрики

Тема 12. Обзор и завершение курса