

**АНО ДПО «Сетевая-Академия ЛАНИТ-ТИССА»**

*(Наименование образовательного учреждения)*

УТВЕРЖДАЮ

АНО ДПО «Сетевая-Академия ЛАНИТ-ТИССА»



К. К. Костылев/

20 18

**Образовательная программа**  
дополнительного профессионального образования  
(повышения квалификации)  
**«Менеджмент в области информационных технологий»**  
*(Наименование программы)*

Содержание

Пояснительная записка .....	1
Описание образовательной программы .....	2
Планируемые результаты обучения .....	2
Учебный план .....	3
Календарный учебный график .....	4
Организационно - педагогические условия реализации Программы.....	5
Оценочные материалы и формы аттестации .....	5
Рабочие программы учебных курсов (дисциплин) .....	6

## **Пояснительная записка**

---

Настоящая образовательная программа (далее – Программа) разработана в соответствии с:

1. Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
2. Приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»
3. Уставом АНО ДПО «Сетевая академия ЛАНИТ-ТИССА».

**Содержание Программы** представлено описанием программы, планируемыми результатами обучения, учебным планом, календарным учебным графиком, описанием организационно-педагогических условий реализации Программы, описанием оценочных материалов и форм аттестации, рабочими программами учебных курсов (дисциплин).

**Планируемые результаты обучения** представлены в виде общих для Программы компетенций, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения по учебным курсам (дисциплинам), входящим в учебный план Программы. Также для каждого учебного курса (дисциплины) в рабочей программе представлен перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения по данному учебному курсу (дисциплине).

**Учебный план** Программы определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение учебных курсов (дисциплин) и формы аттестации. Допускается формирование индивидуального учебного плана для каждого слушателя в пределах осваиваемой Программы. Содержание индивидуального учебного плана определяется АНО ДПО «Сетевая академия ЛАНИТ-ТИССА» с учетом потребностей лица, организации, по инициативе которых осуществляется дополнительное профессиональное образование по настоящей Программе.

**Календарный учебный график** определяет основные параметры учебного процесса при организации занятий по освоению настоящей Программы, включая формы обучения, расписание занятий очных групп и т.п.

**Описание организационно-педагогических условий** реализации Программы определяет методические требования АНО ДПО «Сетевая академия ЛАНИТ-ТИССА» к организации и проведению обучения по Программе и/или ее отдельным учебным курсам (дисциплинам).

**Оценочные материалы и формы аттестации** определяют структуру учебно-методических материалов, необходимых для проведения итоговой аттестации по Программе и контроля знаний по каждому учебному курсу (дисциплине) Программы, а также формы проведения итоговой аттестации и контроля знаний.

**Рабочие программы** учебных курсов (дисциплин) раскрывают рекомендуемую последовательность изучения разделов и тем каждого учебного курса (дисциплины).

## ***Описание образовательной программы***

---

Данная программа предназначена для повышения квалификации руководителей предприятий и подразделений в области методологии и технологии управления структурами и отделами, занимающихся вопросами информационных технологий.

Данная программа предназначена для:

- Руководителей и сотрудников ИТ-подразделений
- Сотрудников бизнес-подразделений, взаимодействующих с ИТ-подразделением по вопросам предоставления ИТ-услуг
- Консультантов в области ИТ
- Аудиторов, участвующих в проверках систем управления ИТ-услугами

Целью обучения является обеспечить слушателям уровень знаний и умений, достаточный для успешного использования передового международного опыта по управлению структурными единицами организаций, участвующих в предоставлении услуг в области информационных технологий.

Образовательная программа может использоваться для повышения квалификации специалистов, которым требуется качественно улучшить компетенции в областях, определяемых профессиональными стандартами в области информационных технологий «Менеджер по информационным технологиям» и «Руководитель проектов в области информационных технологий».

Предварительная подготовка слушателей:

- Опыт руководства ИТ-подразделениями или подразделениями, взаимодействующими с ИТ-службами.

## ***Планируемые результаты обучения***

---

Ниже представлен перечень компетенций, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения по учебным курсам (дисциплинам), входящим в учебный план Программы. В силу практикоориентированности данной Программы компетенции сформулированы в терминологии умений и соответствующих им знаний.

После обучения слушатель сможет:

- формулировать определения основных терминов ИТЛ и объяснить смысл ключевых концепций управления услугами;
- объяснять цели, рамки и бизнес-ценность каждой фазы жизненного цикла услуги;
- внедрять лучшие мировые бизнес-практики в деятельность ИТ-подразделений;
- совершенствовать существующие бизнес-процессы ИТ-подразделений на основе современной базы знаний сервис-менеджмента.

## Учебный план

Форма аттестации: итоговая аттестация в форме последовательности тестов по каждому учебному предмету Программы

№ п/п	Наименование учебных предметов (тем)	Всего, час	Форма контроля
1.	Тема 1: Основы управления сервисами информационных технологий	32	Экзамен(ы) в форме теста
2.	Тема 2: Внедрение лучших бизнес-практик в деятельность ИТ-подразделений	48	Экзамен(ы) в форме теста
	<b>Итого</b>	<b>80</b>	

### *Тема 1: Основы управления сервисами информационных технологий*

В рамках первой темы рассматриваются вопросы, связанные с изучением лучших методов управления сервисами информационных технологий, назначением и видами функции Службы Поддержки. В этой теме также подробно рассматриваются стандартные процессы ИТ-подразделений: Управление Инцидентами, Управление Проблемами, Управление Конфигурациями, Управление Изменениями, Управление Релизами, Управление Уровнями Сервисов, Управление Доступностью, способы повышения уровня доступности сервисов, Управление Производительностью, Управление Непрерывностью Сервисов ИТ

Для прохождения обучения по Теме 1 «Основы управления сервисами информационных технологий» слушатель должен успешно завершить обучение на одном или нескольких учебных курсах (дисциплинах) из следующего списка общей продолжительностью не менее 32 академических часа:

- ITIL v3 Основы ITIL v3 - 24 академических часа
- ITILF+PoleStar Основы ITIL и симуляционный тренинг «ITSM. Полярная звезда» - 32 академических часа
- ITILF+Apollo13 Основы ITIL и игра "Apollo 13 – an ITSM case experience™" - 32 академических часа
- Apollo 13 Симуляционный тренинг "Apollo 13 - an ITSM case experience™" - 8 академических часов
- PoleStar Симуляционный тренинг "ITSM. Полярная звезда" - 8 академических часов
- ITILF+ Основы ITIL - 24 академических часа

### *Тема 2: Внедрение лучших бизнес-практик в деятельность ИТ-подразделений*

В рамках второй темы рассматриваются вопросы, связанные с современными концепциями управления ИТ персоналом, изучением основных элементов системы управления персоналом подразделения ИТ, ключевыми принципами построения эффективной системы внутреннего ИТ-контроля, основными элементами модели COBIT, оптимальным проектированием ИТ-услуг, организацией и проведением изменений в ИТ, установлением контроля над конфигурациями, особенностями организации процессов преобразования услуг, рассмотрением тактического и стратегического уровней взаимодействия заказчика и

провайдера ИТ-услуг, отработкой приемов по организации службы поддержки, управлением непрерывностью бизнеса в ИТIL.

Для прохождения обучения по Теме 2 «Внедрение лучших бизнес-практик в деятельность ИТ-подразделений» слушатель должен успешно завершить обучение на одном или нескольких учебных курсах (дисциплинах) из следующего списка общей продолжительностью не менее 48 академических часов:

- ИТHR Управление ИТ-персоналом - 16 академических часов
- Cobit 5 Система внутреннего контроля ИТ по модели COBIT 5 - 24 академических часа
- PPO Оптимальное проектирование ИТ-услуг в соответствии с ИТIL: информационная безопасность, мощность, доступность, непрерывность - 32 академических часа
- RCV Проведение изменений в ИТ в соответствии с ИТIL - 32 академических часа
- STP Практика преобразования услуг - 8 академических часов
- SOA Управленческие инструменты организации отношений ИТ с бизнесом на основе ИТIL - 32 академических часа
- OSA ServiceDesk и процессы оперативного управления ИТ-услугами в соответствии с ИТIL - 32 академических часа
- SOP Практика поддержки услуг - 8 академических часов
- BCM Управление непрерывностью бизнеса - 8 академических часов

### ***Календарный учебный график***

---

Учебный год: круглогодичное обучение.

Продолжительность Программы: 80 академических часов.

Сменность занятий (при очной форме обучения): I смена.

Количество учебных дней в неделю при очном обучении: 5 дней.

Форма организации образовательного процесса: очное обучение по мере комплектования групп, заочное обучение, дистанционное обучение.

Начало учебных занятий: 9.00

Окончание учебных занятий: 17.00

Продолжительность урока: 1 час 30 минут (2 академических часа).

Продолжительность перемен: 30 минут, перерыв на обед – 60 минут.

Расписание занятий для очных групп:

	<b>№ урока</b>	<b>Время</b>
Конкретный день недели согласовывается во время учебного процесса	1	09:00 - 10:30
	2	11:00 - 12:30
	3	13:30 - 15:00
	4	15:60 - 17:00

## ***Организационно-педагогические условия реализации Программы***

---

При реализации Программы применяется форма организации образовательной деятельности, основанная на модульном принципе представления содержания образовательной программы и построения учебных планов, использовании различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения. Каждый модуль соответствует отдельному учебному курсу (дисциплине) Программы. При этом модули сгруппированы по учебным курсам (темам) с целью обеспечить комплексную подготовку слушателей в необходимом для достижения целей Программы объеме.

Учебные материалы по каждому курсу (дисциплине) Программы включают: рабочую программу, раздаточные материалы по курсу, методические материалы по курсу, данные примеров по курсу. Учебное пособие по каждому курсу выдается слушателям в бумажном или электронном виде в зависимости от специфики курса и формы обучения. Выдача учебных пособий регламентируется внутренними нормативными актами Учебного центра.

Занятия по каждому курсу (дисциплине), входящему в состав Программы, проводятся преподавателями, предварительно подтвердившими свою квалификацию в объеме, достаточном для рабочей программы соответствующего курса. В числе базовых требований ко всем преподавателям – требование обязательного прохождения программы «Train the Trainer» в форме учебного курса и пробной лекции, а также сдачи технических сертификационных тестов по продукту или технологии, рассматриваемым в курсе.

Обучение в очной форме проводится в учебных компьютерных классах, оборудованных персональными компьютерами на каждом рабочем месте слушателя, подключенными к локальной сети Учебного центра с доступом в интернет. Дополнительно учебный класс оборудуется персональным компьютером на рабочем месте преподавателя с подключенным к нему проектором. В зависимости от специфики курса в учебном классе устанавливается необходимое программное обеспечение и/или оборудование.

### ***Оценочные материалы и формы аттестации***

---

Итоговая аттестация по Программе состоит из комплекса экзаменов по каждому учебному курсу (дисциплине) Программы. В случае обучения по индивидуальному учебному плану слушатель сдает только экзамены по учебным курсам (дисциплинам), которые включены в его индивидуальный учебный план.

Итоговая аттестация слушателей проводится в соответствии с “Положением о порядке проведения учебных занятий, текущей, промежуточной и итоговой аттестаций слушателей АНО ДПО «Сетевая академия ЛАНИТ-ТИССА»”.

Экзамен по каждому учебному курсу (дисциплине) Программы проводится в форме тестирования. Тестирование может проводиться в электронном виде с использованием дистанционных образовательных технологий.

Для проведения экзамена по каждому учебному курсу (дисциплине) Программы разрабатываются оценочные материалы в форме теста. Оценочные материалы разрабатываются с учетом методических требований, установленных АНО ДПО «Сетевая

академия ЛАНИТ-ТИССА».

В случае успешной сдачи экзамена по отдельному учебному курсу (дисциплине) слушателю выдается сертификат о прохождении обучения по данному курсу по образцу, который установлен АНО ДПО «Сетевая академия ЛАНИТ-ТИССА»

В случае успешного прохождения итоговой аттестации, т.е. успешной сдачи экзаменов по всем учебным курсам (дисциплинам) Программы, слушатель получает удостоверение о повышении квалификации. В случае неуспешного прохождения итоговой аттестации слушатель получает справку о прохождении обучения по данной Программе.

### ***Рабочие программы учебных курсов (дисциплин)***

---

#### **Рабочая программа курса**

#### **ITIL v3 Основы ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library)**

Цель этого курса - помочь ИТ специалистам строить новые или совершенствовать уже существующие в организации процессы на более подробной современной базе знаний сервис-менеджмента. Курс является основой для последующего обучения по специализированным, углубленным программам по направлению IT Service Management и позволяет слушателям приобрести необходимые знания и подготовиться к сдаче экзамена для получения сертификата "ITIL VERSION 3 FOUNDATION EXAMINATION" (APMG). Для проверки усвоенного материала слушателям предлагаются примеры вопросов реального сертификационного экзамена

#### **Предварительная подготовка:**

Слушатели должны:

- Обладать базовыми знаниями и опытом деятельности в области ИТ.

#### **Планируемые результаты обучения:**

Ниже представлен перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения по данному учебному курсу (дисциплине). В силу практикоориентированности данного курса компетенции сформулированы в терминологии умений и соответствующих им знаний.

После изучения курса слушатель сможет:

- объяснить концепцию управления услугами как практики
- объяснить цели, рамки и бизнес-ценность каждой фазы жизненного цикла услуги
- сформулировать определения основных терминов ИТЛ и объяснить смысл ключевых концепций управления услугами
- назвать и объяснить ключевые принципы и модели управления услугами
- объяснить значение процесса для управления услугами, перечислить основные элементы процесса
- объяснить противодействующие силы, присутствующие в управлении услугами
- объяснить назначение, задачи, рамки, ключевые концепции, виды деятельности и интерфейсы четырех основных процессов и сформулировать назначение, задачи и рамки для остальных восемнадцати процессов

- объяснить роль, назначение и организационные структуры функции Service Desk и перечислить роли, задачи и области охвата для остальных трёх функций
- назвать основные роли в управлении услугами и пояснить их ответственности
- объяснить значение автоматизации для обеспечения эффективности процессов управления успешно сдать экзамен ITIL Foundation.

**Продолжительность курса:** 24 академических часа (3 дня)

**Содержание:**

- **Тема 1. Основные понятия.**
  - ИТ и современный бизнес.
  - ITSM - сервисная модель управления ИТ.
- **Тема 2. Услуги, качество, процессы.**
  - Услуга, как продукт деятельности ИТ-службы.
  - Процессный подход к организации ИТ-службы.
- **Тема 3. Представление библиотеки ITIL.**
  - История ITIL.
  - Преимущества процессного подхода.
  - Особенности ITIL v3.
- **4. Жизненный цикл услуги.**
  - Этапы и процессы жизненного цикла.
  - От стратегии до постоянного совершенствования услуги.
- **Тема 5. Процессы управления услугами ИТ.**
  - Процессы стратегии услуг.
  - Процессы проектирования услуг.
  - Процессы преобразования услуг.
  - Процессы эксплуатации услуг.
  - Процессы непрерывного совершенствования услуг.
- **Тема 6. Функции и роли.**
  - Функции управления услугами ИТ.
  - Определение ролей в управлении услугами ИТ.
- **Тема 7. Тестирование.**
  - Примерные вопросы к экзамену по курсу.
  - Анализ ошибок.

**Рабочая программа курса**

**Apollo 13 Симуляционный тренинг "Apollo 13 - an ITSM case experience™"**

Цель проведения симуляционной игры «Apollo 13 - an ITSM case experience™» - это получение слушателями практического опыта работы с процессами ITIL. За основу тренинга взяты реальные события, произошедшие с космическим кораблем "Аполлон-13". Работая в команде, слушатели будут играть роли специалистов центра управления полетами в Хьюстоне. Их задача: обеспечить успешное возвращение поврежденного корабля и его экипажа на Землю. Выполняя ее, слушатели познакомятся с преимуществами использования передового опыта, собранного в библиотеке ITIL, и испытают их на себе.

**Предварительная подготовка:**

Слушателям желательно:



- Обучение на курсе «Основы ITIL (ITIL Foundation)» или аналогичные знания, приобретенные самостоятельно.

### **Планируемые результаты обучения:**

Ниже представлен перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения по данному учебному курсу (дисциплине). В силу практикоориентированности данного курса компетенции сформулированы в терминологии умений и соответствующих им знаний.

После изучения тренинга слушатель сможет:

- глубже понимать теорию ITIL. Проработав события, произошедшие с кораблем «Аполлон-13», слушатели увидят, как процессы ITIL использовались в иных условиях.
- понимать взаимозависимость процессов и влияние процессов на непрерывность деятельности.
- лучше понимать суть основных процессов управления ИТ. По итогам игры станет ясно, как хорошо разработанный и реализованный в организации процесс может повысить качество предоставляемых сервисов.
- узнать, как организовать совместную работу и улучшить процессы управления ИТ.
- понять, как можно улучшить организацию их собственной работы в своей организации.

**Продолжительность курса:** 8 академических часов (1 день)

### **Содержание:**

- **Тема 1. Строительство и запуск**
  - Управление сложной схемой расположения элементов, составляющих ракету-носитель «Сатурн-5» (управление конфигурациями)
  - Управление выпуском, строительством и испытанием ракеты-носителя и корабля «Аполлон-13» (управление релизами)
- **Тема 2. Выход из земной орбиты и полет к Луне**
  - Обеспечение коммуникаций членов экипажа и поддержка их деятельности (Service Desk)
    - Работа с инцидентами и устранение проблем (управление инцидентами и проблемами)
    - Вызов экстренных процедур прекращения работы при наступлении аварийной ситуации (управление доступностью и непрерывностью)
- **Тема 3. Возвращение к Земле**
  - Распределение запасов кислорода и электроэнергии на все время возвращения корабля на Землю в ситуации, когда в корабле, рассчитанном на двух членов экипажа, находится три космонавта (управление мощностями)
  - Планирование и реализация не прошедших испытания изменений в траектории корабля в целях обеспечения благополучного его возвращения на Землю. Ограниченный пуск тормозного реактивного двигателя (управление изменениями)
- **Тема 4. Вход в орбиту и приводнение**

- Упреждающие действия по предотвращению серьезной проблемы, связанной с накоплением углекислого газа, которое угрожает безопасности космонавтов (управление мощностями, управление проблемами, управление конфигурациями)
  - Планирование и реализация корректировок на маршевом участке и увеличение скорости сгорания топлива для сокращения времени полета до Земли (управление изменениями)
  - Управление уровнем мощности и питанием командного модуля для обеспечения работы всех критических систем (управление мощностями и управление доступностью)

## **Рабочая программа курса**

### **PoleStar Симуляционный тренинг "ITSM. Полярная звезда"**

Цель проведения этого высоко-интерактивного симуляционного тренинга - ускорить понимание и принятие передовой практики ITSM в Вашей организации. Всего один день интенсивного игрового тренинга PoleStar™ ITSM позволяет участникам с помощью совместной работы по реалистичному сценарию понять типичные проблемы в организации ИТ-деятельности и приобрести концентрированную практику по их решению. Этот уникальный творческий метод обучения "ломает барьер" в понимании передовых практик, предлагаемых в рамках концепции ITSM, и превращает учебный процесс в легкое интересное действие, оставляя у "игроков" незабываемые впечатления и полезные практические навыки.

#### **Предварительная подготовка:**

Слушателям желательно:

- \* Обучение на курсе «Основы ITIL(ITIL Foundation)" или аналогичные знания, приобретенные самостоятельно.

#### **Планируемые результаты обучения:**

Ниже представлен перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения по данному учебному курсу (дисциплине). В силу практикоориентированности данного курса компетенции сформулированы в терминологии умений и соответствующих им знаний.

После изучения тренинга слушатель сможет:

- \* В ускоренном режиме достичь понимания преимуществ передовой практики ITSM широкой аудиторией.
- \* Быстро ознакомиться с терминологией ITSM и процессами ITIL.
- \* Понять то, как передовая практика ITSM может облегчить достижение бизнес-целей организации.
  - \* Понять, каких успехов можно достичь в ограниченные сроки посредством внедрения принципов ITSM.

**Продолжительность курса:** 8 академических часов (1 день)

#### **Содержание:**

- \* **Тема 1**
  - Командная работа в блоках «ИТ» и «Бизнес»
  - Определение коммуникационных проблем во взаимодействии

- Знакомство с понятиями Service Desk и управление инцидентами

- **Тема 2**
  - Классификация и улучшение управления инцидентами
  - Знакомство с управлением проблемами, базой знаний по услугам и анализом тенденций к управлению изменениями
- **Тема 3**
  - Обеспечение зрелости Service Desk и управления инцидентами
  - Обеспечение зрелости управления проблемами и базы знаний по услугам
  - Важность процессов управления изменениями и релизами
  - Конфигурационный менеджмент
  - Управление уровнем качества услуг
- **Тема 4**
  - Знакомство с финансовым управлением в ИТ
  - Управление непрерывностью услуг
  - Управление доступностью услуг
  - Управление мощностями
  - Демонстрация особенностей и важности процессов и их взаимосвязи
  - Обзор ключевых аспектов достижения преимуществ для бизнеса посредством зрелой модели ITSM-управления

## **Рабочая программа курса ITHR Управление ИТ-персоналом**

Целью этого курса является обучение слушателей современным концепциям управления ИТ персоналом, основанным на признании возрастающей роли личности работника, на знании его мотивационных установок, умения их формировать и направлять в соответствии с задачами, стоящими перед организацией. Курс знакомит слушателей с основными элементами системы управления персоналом подразделения ИТ (планирование, привлечение, развитие персонала и др.) и с особенностями их применения для управления персоналом службы информационных технологий.

### **Предварительная подготовка:**

Слушатели должны:

- Быть знакомы с основами управления ИТ,
- Желательно обучение на курсе «Основы ИТIL v3»;
- Желателен опыт руководящей работы.

### **Планируемые результаты обучения:**

Ниже представлен перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения по данному учебному курсу (дисциплине). В силу практикоориентированности данного курса компетенции сформулированы в терминологии умений и соответствующих им знаний.

После изучения тренинга слушатель сможет:

- Разобраться с ролью и спецификой управления службой ИТ в современных организациях
- Понять принципы организации и специфика управления персоналом ИТ в современных системах управления ИТ

- Узнать специфику ИТ-персонала, психологические особенности ИТ-специалистов
- Узнать этапы жизненного цикла персонала, задачи, решаемые на каждом этапе
- Узнать основные понятия и принципы мотивации персонала
- Понять принципы и структура материального стимулирования персонала
- Разобраться с методами оценки качества работы персонала поддержки
- Понять принципы управления и направления работы с персоналом поддержки
- Узнать роль менеджмента ИТ в позиционировании ИТ в организации
- Разобраться с вопросами взаимодействия менеджеров ИТ и по работе с персоналом
- Узнать методики подбора и первоначальной оценки персонала для службы поддержки

**Продолжительность курса:** 16 академических часов (2 дня)

**Содержание:**

- **Тема 1.** Краткий обзор законодательных норм и других требований в области управления ИТ
  - Постоянные изменения современной бизнес-среды
  - Рост роли ИТ в бизнесе
- **Тема 2.** Специфика управления персоналом службы информационных технологий
  - Особенности службы
    - § Статусная неопределенность
    - § Отсутствие конструктивного диалога с бизнес руководством
    - § Низкая лояльность сотрудников ИТ
    - § Трудности мотивации на результат
    - § Сложность структуры управления, трудности в оценке эффективности
    - § Трудности во взаимодействии с отделами HR
  - Особенности персонала
- **Тема 3.** Структура службы информационных технологий
  - Подходы к организации управления
    - § Иерархическая структура
    - § Проектный подход
    - § Процессный подход
    - § Виртуальные команды
- **Тема 4.** Оценка работы персонала
- **Тема 5.** Стимулирование сотрудников
  - Материальное стимулирование
    - § Привлечение и удержание сотрудников
    - § Стимулирование достижения целей
    - § Управление и оценка труда
    - § Стимулирование развития
  - Нематериальное стимулирование
    - § Методы
    - § Особенности нематериального стимулирования ИТ специалистов
- **Тема 6.** Позиционирование службы информационных технологий в организации
  - Имидж службы информационных технологий
  - Практическая ориентация на бизнес
- **Тема 7.** Реорганизация управления службой информационных технологий. Пример
  - Заказчик
  - Цели и задачи

- Сложности
- Центры компетенции
- Сохранение управляемости
- Разделение владения и управления
- Оценка труда и стимулирование
- **Тема 8.** Сотрудничество с отделами HR
  - Примеры решений
  - Практика

## **Рабочая программа курса**

### **Cobit 5 Система внутреннего контроля ИТ по модели COBIT 5**

Цель проведения этого курса знакомить слушателя с ключевыми принципами построения эффективной системы внутреннего ИТ-контроля в условиях российской специфики. Курс помогает понять последовательность построения системы внутреннего контроля, которая обеспечит гарантии соответствия ИТ-деятельности бизнес-целям организации, а также принципы формирования, совершенствования и оценки контрольной среды ИТ. В процессе обучения слушатели курса знакомятся с основами управления, контроля, риск- менеджмента, основными элементами модели COBIT в объеме, необходимом для получения знаний и навыков по формированию контрольной среды в ИТ и оценки процессов.

#### **Предварительная подготовка:**

Слушатели должны:

- Обладать базовыми знаниями в области управления и/или руководства в ИТ-сфере.

#### **Планируемые результаты обучения:**

Ниже представлен перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения по данному учебному курсу (дисциплине). В силу практикоориентированности данного курса компетенции сформулированы в терминологии умений и соответствующих им знаний.

После изучения курса слушатель сможет:

- сформировать целостное представление о создании и развитии системы внутреннего контроля в ИТ, и роли аудита в этом процессе
- понять принципы применения контролей при руководстве ИТ в соответствии с моделью COBIT, а также принципов оценки контрольной среды и деятельности ИТ
- получает знания и умения в следующих областях:
  - Основные понятия менеджмента
  - Основы управления рисками ИТ
  - Основы внутреннего контроля ИТ
  - Принципы формирования системы внутреннего контроля в ИТ на основе модели COBIT
  - Оценка процессной деятельности ИТ
  - Принципы проведения аудита деятельности ИТ

**Продолжительность курса:** 24 академических часа (3 дня)



## Содержание:

- **Тема 1. Введение**
  - 1.1. Современные тенденции развития ИТ
  - 1.2. Предпосылки организации контроля в ИТ
  - 1.3. Совершенствование системы контроля в ИТ
- **Тема 2. Основы управления ИТ**
  - 2.1. Основные понятия
  - 2.2. Подходы к организации управления
  - 2.3. Процессный подход в управлении ИТ
  - 2.4. Архитектура системы управления ИТ
- **Тема 3. Основы риск менеджмента**
  - 3.1. Основные понятия
  - 3.2. Анализ и управление рисками
  - 3.3. Основные типы ИТ рисков
  - *Практика: Определение ИТ рисков*
- **Тема 4. Основы контроля в ИТ**
  - 4.1. Основные понятия
  - 4.2. Модель контроля
  - 4.3. Типы и методы контролей
  - 4.4. Виды контрольных процедур
  - 4.5. Внутренний аудит
  - 4.6. Самооценка
  - 4.7. Бенчмаркинг
  - *Практика: Типы и методы контролей*
- **Тема 5. COBIT: основные положения**
  - 5.1. Основные идеи COBIT
  - 5.2. Краткий обзор COBIT 4.1
  - 5.3. Краткий обзор COBIT 5
  - 5.4. Каскадирование целей
  - 5.5. Сбалансированная система показателей
  - 5.6. Референтная модель процессов (Process Reference Model)
  - 5.7. Общие требования к процессам
  - 5.8. Документация и политики процесса
  - 5.9. Распределение ролей и ответственностей
  - 5.10. Цели и метрики процесса
  - 5.11. Модели оценки COBIT
  - *Практика: Цели бизнеса и процессы управления ИТ*
- **Тема 6. Определение контролей в ИТ-деятельности**
  - 6.1. Контроль операционной деятельности ИТ
  - 6.2. Процесс управления инцидентами
  - 6.3. Процесс управления изменениями
  - *Практика: Входы и выходы процесса управления инцидентами*
- **Тема 7. Формирование системы внутреннего контроля в ИТ**
  - 7.1. Кому нужна система контроля?
  - 7.2. Направления системы внутреннего контроля
  - 7.3. Элементы внутреннего контроля
  - 7.4. Иерархия внутреннего контроля



- **Тема 8. Организация процесса внутреннего контроля в ИТ (проект)**
  - 8.1. Цели внутреннего контроля
  - 8.2. Принципы организации
  - 8.3. Субъекты и объекты внутреннего контроля
  - 8.4. Виды процедур и уровни контроля
  - 8.5. Мониторинг и совершенствование системы внутреннего контроля
- **Тема 9. Оценка процессной ИТ деятельности по модели COBIT 4.1**
  - 9.1. Общие контроли процессов
  - 9.2. Общая модель зрелости процесса
  - 9.3. Пример модели зрелости процесса
  - 9.4. Оценка зрелости: профиль процесса
  - 9.5. Атрибуты зрелости процесса
- **Тема 10. Пример проведения оценки деятельности ИТ**
  - 10.1. Определение областей оценки
  - 10.2. Определение целевого уровня зрелости ИТ-процессов
  - 10.3. Схема проведения оценки
  - 10.4. Иерархическая структура каталога проверки
  - 10.5. Принципы формирования вопросов оценки в каталоге
  - 10.6. Формирование итоговой оценки
  - *Практика: Структура каталога вопросов по оценке управления инцидентами*
- **Тема 11. Обзор оценки процессной ИТ деятельности по модели COBIT 5**
  - 11.1. Основные понятия
  - 11.2. Модель оценки COBIT 5: возможности и атрибуты процесса
  - 11.3. Индикаторы оценки
  - 11.4. Уровни возможностей процесса
  - 11.5. Шкала рейтингов атрибутов процессов
- **Тема 12. Вопросы внедрения внутреннего контроля в ИТ**
  - 12.1. Стадии внедрения внутреннего контроля
  - 12.2. Роль внутреннего аудита в формировании внутреннего контроля в ИТ
  - 12.3. Поэтапное развитие системы внутреннего контроля
- **Тема 13. Инструментальные средства оценки деятельности**
  - 13.1. Общие положения
  - 13.2. Пример автоматизации оценки деятельности

## **Рабочая программа курса**

### **РРО Оптимальное проектирование ИТ-услуг в соответствии с ITIL: информационная безопасность, мощность, доступность, непрерывность**

Цель проведения этого курса помочь детально понять взгляды ITIL на организацию процессов управления мощностями, доступностью, непрерывностью ИТ услуг и информационной безопасностью и выработать практические навыки профессионального управления этими процессами.

#### **Предварительная подготовка:**

Слушатели должны иметь:

- Знакомство с основными понятиями ITIL в объеме тем базового курса или иметь сертификат «ITIL Foundation Certificate in IT Service Management».

- \* Рекомендуется предварительно ознакомиться с книгами ITIL Service Strategy и ITIL Service Design
  - \* Опыт работы в сфере управления ИТ услугами не менее 2-х лет и быть наделенными ответственностью хотя бы в одном из перечисленных процессов управления:
    - Управление мощностями
    - Управление доступностью
    - Управление непрерывностью ИТ-сервисов
    - Управление информационной безопасностью
    - Управление спросом

### **Планируемые результаты обучения:**

Ниже представлен перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения по данному учебному курсу (дисциплине). В силу практикоориентированности данного курса компетенции сформулированы в терминологии умений и соответствующих им знаний.

После изучения курса слушатель сможет:

- \* сформировать знания и готовность применять и адаптировать рекомендации ITIL к организации, управлению и совершенствованию процессов, направленных на планирование, защиту и оптимизацию новых и измененных ИТ-услуг
- \* получить необходимую подготовку для сдачи экзамена на получение сертификата ITIL CERTIFICATE IN PLANNING PROTECTION AND OPTIMIZATION

**Продолжительность курса:** 32 академических часа (4 дня)

### **Содержание:**

- \* **Тема 1. Практика управления услугами**
  - Основные принципы управления услугами
  - Услуги, их параметры и характеристики
  - Процессы и функции ITSM
- \* **Тема 2. Место процессов PPO в управлении жизненным циклом ИТ услуг и их значение**
  - Структура ITIL и место PPO в ней
  - Процессы управления и жизненный цикл услуг
  - Назначение и охват Service Design, обзор процессов
  - Процессы PPO и их ценность для бизнеса
  - Роль процесса Координации проектирования для процессов PPO
- \* **Тема 3. Управление спросом (Demand Management)**
  - Основные понятия, профили бизнес деятельности и пользователей, трудности управления спросом
    - Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
  - Виды деятельности, методы и техники
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели
  - Трудности и риски
  - Роли и ответственности

- **Тема 4. Управление мощностями (Capacity Management)**
  - Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
  - Виды деятельности, методы и техники
  - *Практика 1: Формирование плана мощностей*
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели
  - Трудности и риски
  - Роли и ответственности
- **Тема 5. Управление доступностью (Availability Management)**
  - Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
  - Виды деятельности, методы и техники
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели
  - Трудности и риски
  - Роли и ответственности
  - *Практика 2: Разработка мер по улучшению доступности*
- **Тема 6. Управление непрерывностью ИТ услуг (IT Service Continuity Management)**
  - Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
  - Виды деятельности, методы и техники
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели
  - Трудности и риски
  - Роли и ответственности
  - *Практика 3: Анализ рисков и планирование непрерывности услуг*
- **Тема 7. Управление информационной безопасностью (Information security management)**
  - Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
  - Виды деятельности, методы и техники
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели
  - Трудности и риски
  - Роли и ответственности
  - *Практика 3: Внедрение информационной безопасности*
- **Тема 8. Вопросы внедрения (Implementation)**
- **Тема 9. Технологии и инструменты (Technology and tools)**
- **Тема 10. Подготовка к квалификационному экзамену**
  - Информирование
  - Решение пробного экзамена
  - Обсуждение спорных вопросов и затруднений

## **RCV Проведение изменений в ИТ в соответствии с ITIL**

Целью этого курса является лучше понимать, правильно организовывать и проводить изменения в ИТ, установить контроль над конфигурациями и выработать практические навыки профессионального управления этими процессами.

### **Предварительная подготовка:**

Слушатели должны иметь:

- \* Знакомство с основными понятиями ITIL в объеме тем базового курса
- \* Опыт работы в сфере управления ИТ услугами не менее 2-х лет и были наделены

ответственностью хотя бы в одном из перечисленных процессов управления:

- Управление изменениями
- Управление активами и конфигурациями
- Управление подтверждением и тестированием
- Управление запросами
- Управление релизами и развертыванием
- Оценка изменений
- Управление знаниями

Кандидаты, желающие пройти обучение и экзамен по этой квалификации должны иметь сертификат «ITIL Foundation Certificate in IT Service Management».

Перед прохождением курса в целях сертификации кандидатам рекомендуется предварительно ознакомиться с книгами Service Transition и Service Operation ITIL

### **Планируемые результаты обучения:**

Ниже представлен перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения по данному учебному курсу (дисциплине). В силу практикоориентированности данного курса компетенции сформулированы в терминологии умений и соответствующих им знаний.

После изучения курса слушатель сможет:

- \* Получить комплекс знаний и навыков по организации и внедрению изменений (преобразований) ИТ услуг, контролю над конфигурациями, методам оценки и тестирования
- \* Получить необходимую подготовку для сдачи экзамена на получение сертификата

ITILv3 CERTIFICATE IN RELEASE CONTROL AND VALIDATION

**Продолжительность курса:** 32 академических часа (4 дня)

### **Содержание:**

- \* **Тема 1. Основы ITSM**
  - Основные принципы управления услугами
  - Услуги, их параметры и характеристики
  - Жизненный цикл услуги
  - Активы, ресурсы и способности
  - Процессы и функции ITSM
- \* **Тема 2. Основы Service Transition**

- Назначение и задачи Service Transition
- Рамки и ценность для бизнеса Service Transition
- Процессы Service Transition
- *Практика 1: Обоснование необходимости внедрения процессов RCV*
- **Тема 3. Управление изменениями (Change Management)**
  - Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
  - Основные принципы процесса
  - Операции, методы и технологии процесса
  - *Практика 2: Организация и применение процедур управления изменениями*
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели процесса
  - Трудности и риски
  - Роли процесса
- **Тема 4. Обработка запросов (Request Fulfilment)**
  - Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
  - Основные принципы процесса
  - Операции, методы и технологии процесса
  - *Практика 3: Определение типов запросов*
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели процесса
  - Трудности и риски
  - Роли процесса
- **Тема 5. Управление Сервисными Активами и Конфигурациями (Service Asset and Configuration Management)**
  - Общее описание процесса: назначение, задачи, охват, ценность для бизнеса
  - Принципы и политики, основные понятия
  - Место процесса в жизненном цикле услуг и его интерфейсы с процессом управления уровнем услуг
  - Виды деятельности, методики и технологии
  - *Практика 4: Разработка модели данных системы управления конфигурациями*
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели процесса
  - Трудности и риски
  - Роли процесса
- **Тема 6. Управление Знаниями (Knowledge Management)**
  - Важность процесса управления уровнем услуг в жизненном цикле услуг
  - Общее описание процесса: назначение, задачи, охват, ценность для бизнеса
  - Принципы и политики, основные понятия
  - Виды деятельности, методики и технологии
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели процесса
  - Трудности и риски
  - Роли процесса
- **Тема 7. Управление релизами и развертыванием (Release and Deployment management)**
  - Общее описание процесса: назначение, задачи, охват, ценность для бизнеса

- Принципы и политики, основные понятия
- Виды деятельности, методики и технологии
- **Практика 5: Разработка политики релизов**
- Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
- Критические факторы успеха и показатели процесса
- Трудности и риски
- Роли процесса
- **Тема 8. Подтверждение и тестирование услуг (Service Validation and Testing)**
  - Общее описание процесса: назначение, задачи, охват, ценность для бизнеса
  - Принципы и политики, основные понятия
  - Виды деятельности, методики и технологии
  - **Практика 6: Разработка модели тестирования**
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели процесса
  - Трудности и риски
- **Тема 9. Оценка изменения (Change evaluation)**
  - Важность процесса в жизненном цикле услуг
  - Общее описание процесса: назначение, задачи, охват, ценность для бизнеса
  - Принципы и политики, основные понятия
  - Виды деятельности, методики и технологии
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели процесса
  - Трудности и риски
  - Роли процесса
- **Тема 10. Технологии и инструменты (Technology and tools)**
- **Тема 11. Вопросы внедрения**
- **Тема 12. Подготовка к квалификационному экзамену**
  - Информирование
  - Решение пробного экзамена
  - Обсуждение спорных вопросов и затруднений

## Рабочая программа курса

### ITP Практика преобразования услуг

Целью этого курса является знакомство ИТ-специалистов с особенностями организации процессов преобразования услуг, в частности, с особенностями построения моделей процессов управления изменениями и внедрениями (релизами). Предлагаемые схемы, выработанные на основе реальных рабочих ситуаций, позволяют участникам семинара в дополнение к теоретическим знаниям в сфере организации процессов управления изменениями и релизами получить действенные рекомендации в организации данных процессов. Кроме того, слушатели получают знания, "недосказанные ИТIL'ом" - то, что чаще всего вызывает вопросы применительно к практике реализации ИТ-процессов в российских компаниях и явно не прослеживается в материалах Библиотеки.

### Предварительная подготовка:

Слушатели должны иметь:

- Знание материалов учебного курса «Основы ИТIL»

- Желательно знание материалов учебного курса «Проведение изменений в ИТ в соответствии с ITIL (ITIL Release, Control and Validation)»

### Планируемые результаты обучения:

Ниже представлен перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения по данному учебному курсу (дисциплине). В силу практикоориентированности данного курса компетенции сформулированы в терминологии умений и соответствующих им знаний.

После изучения курса слушатель сможет:

- Получить знания по практике определения ответственностей, организации контроля и совершенствования процессов преобразования ИТ-услуг
- Получить знания по практике построения процессов управления изменениями и релизами

**Продолжительность курса:** 8 академических часов (1 день)

### Содержание:

- **Тема 1. Контрольная деятельность и совершенствование процесса**
  - **Практика 1: Принципы разделения ответственности**
  - Контуры управления процессом
  - Разделение владения, исполнения и контроля
  - Уровни эскалации
  - Точки контроля – основа управления рисками
  - Анализ результатов процесса
  - Контрольная деятельность и непрерывное совершенствование процесса
- **Тема 2. Определение границ между процессами управления изменениями и релизами**
  - **Практика 2: Преимущества разделения процессов управления изменениями и релизами**
  - Принципы разделения
  - Разделение ответственностей между процессами
  - Роли процесса управления изменениями
  - Роли процесса управления релизами
- **Тема 3. Подход к организации процесса управления изменениями**
  - Назначение процесса
  - Основные понятия
  - **Практика 3: Повышение способности ИТ проводить большое количество изменений**
  - Типы изменений
  - Модели изменений
  - Процедура стандартизации изменения
  - Дизайн модели процесса
  - **Практика 4: Значимость классификации изменения**
  - Принципы классификации
  - Определение категории и уровня утверждения изменения
  - **Практика 5: Механизм определения сроков и приоритетов изменений**
  - Определение сроков и приоритетов изменений
  - **Практика 6: Организация контроля за неавторизованными изменениями**

- Процедура контроля неавторизованных изменений
- \* **Тема 4. Подход к организации процесса управления релизами**
  - Назначение процесса
  - **Практика 7: Определение жизненного цикла релиза**
  - Жизненный цикл релиза
  - Реализация основных функций по внедрению релиза в процедурах управления реализацией
  - **Практика 8: Планирование релизов**
  - Предварительное планирование релиза
  - Детальное планирование релиза
  - Влияние политики релизов и планирования релизов друг на друга
  - **Практика 9: Определение модели релиза**
  - Пример модели релиза
  - Дизайн модели процесса

## **Рабочая программа курса**

### **SOA Управленческие инструменты организации отношений ИТ с бизнесом на основе ITIL**

Целью проведения этого курса является рассмотрение тактического и стратегического уровней взаимодействия заказчика и провайдера ИТ-услуг. В данном курсе рассматриваются следующие задачи, стоящие перед руководителями и ИТ-специалистами:

- \* Определение понятия ИТ услуги, и понимания принципов каталогизации услуг
- \* Выявление и утверждение параметров нормального (приемлемого для потребителей и реализуемого ИТ службой) функционирования ИТ услуг
- \* Организация совместной с бизнесом оценки качества ИТ услуг
- \* Устранение ухудшения работы ИТ услуг из-за несогласованности действий
- \* Определение четких границ ответственности ИТ перед Бизнесом, и достижение ясности обязательств по предоставлению и поддержке ИТ услуг
- \* Определенность процедур взаимодействия
- \* Определение себестоимости ИТ услуг, и обоснования затрат на ИТ
- \* Понимание финансовых аргументов Бизнеса, и учет инвестиционной привлекательности проектов в рамках, предоставляемых или планируемых ИТ услуг

#### **Предварительная подготовка:**

Слушатели должны:

- \* Пройти обучение на курсе ITIL v3 Основы ITIL v3, подтвержденное наличием сертификата
- \* Обладать практическим опытом работы в сфере ITSM
- \* Желательно предварительное знакомство с книгами Service Strategy и Service Design ITIL v3

#### **Планируемые результаты обучения:**

Ниже представлен перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения по



данному учебному курсу (дисциплине). В силу практикоориентированности данного курса компетенции сформулированы в терминологии умений и соответствующих им знаний.

После изучения курса слушатель сможет:

- \* Получить комплекс знаний и навыков по взаимодействию с заказчиками, предложению и согласованию услуг, работе с портфелем и каталогом услуг, взаимодействию с внутренними и внешними поставщиками ИТ
- \* Освоить принципы управления финансами, управления спросом в ИТIL v3 и с основные понятия финансового учета
- \* Получить необходимую подготовку для сдачи экзамена на получение сертификата ITIL CERTIFICATE IN SERVICE OFFERINGS AND AGREEMENT

**Продолжительность курса:** 32 академических часа (4 дня)

**Содержание:** \* **Тема 1. Практика управления услугами**

- Основные принципы управления услугами
- Услуги, их параметры и характеристики
- Активы, ресурсы и способности
- Процессы и функции ITSM
- Краткий обзор Service Strategy и Service Design, обзор процессов SOA
- Ценность для бизнеса процессов SOA
- Процессы SOA как стартовая точка понимания требований бизнеса
- \* **Тема 2. Управление портфелем услуг (Service Portfolio Management)**
  - Общее описание процесса: назначение, задачи, охват, ценность для бизнеса
  - Принципы и политики, основные понятия
  - Формирование портфеля услуг
  - Виды деятельности, методики и технологии
  - *Практика 1: Принципы разработки портфеля ИТ-услуг*
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели процесса
  - Трудности и риски
- \* **Тема 3. Управление каталогом услуг (Service Catalogue management)**
  - Важность управления каталогом услуг в жизненном цикле услуг и его интерфейсы с портфелем услуг
  - Общее описание процесса: назначение, задачи, охват, ценность для бизнеса
  - Принципы и политики, основные понятия
  - Виды деятельности, методики и технологии
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели процесса
  - Трудности и риски
  - *Практика 2: Разработка структуры каталога ИТ-услуг*
- \* **Тема 4. Управление взаимоотношениями с бизнесом (Business relationship management)**
  - Общее описание процесса: назначение, задачи, охват, ценность для бизнеса
  - Принципы и политики, основные понятия
  - Место процесса в жизненном цикле услуг и его интерфейсы с процессом управления уровнем услуг
  - Виды деятельности, методики и технологии
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами

- Критические факторы успеха и показатели процесса
- Трудности и риски
- \* **Тема 5. Управление уровнем услуг (Service Level management)**
  - Важность процесса управления уровнем услуг в жизненном цикле услуг
  - Общее описание процесса: назначение, задачи, охват, ценность для бизнеса
  - Принципы и политики, основные понятия
  - Виды деятельности, методики и технологии
  - Спецификация сервисов, планирование структуры соглашений SLA, OLA
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели процесса
  - Трудности и риски
  - *Практика 3: Разработка внешней спецификации ИТ-услуги*
- \* **Тема 6. Управление подрядчиками (Supplier management)**
  - Общее описание процесса: назначение, задачи, охват, ценность для бизнеса
  - Принципы и политики, основные понятия
  - Виды деятельности, методики и технологии
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели процесса
  - Трудности и риски
- \* **Тема 7. Управление спросом (Demand Management)**
  - Общее описание процесса: назначение, задачи, охват, ценность для бизнеса
  - Принципы и политики, основные понятия
  - Виды деятельности, методики и технологии
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели процесса
  - Трудности и риски
- \* **Тема 8. Управление финансами для ИТ-услуг (Financial management for IT services)**
  - Важность процесса в жизненном цикле услуг
  - Общее описание процесса: назначение, задачи, охват, ценность для бизнеса
  - Принципы и политики, основные понятия
  - *Практика 4: Классификация по статьям затрат ИТ-услуги*
  - Виды деятельности, методики и технологии
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели процесса
  - Трудности и риски
- \* **Тема 9. Роли процессов SOA и их ответственность**
- \* **Тема 10. Вопросы внедрения**
- \* **Тема 11. Технологии и инструменты (Technology and tools)**
- \* **Тема 12. Подготовка к квалификационному экзамену**
  - Информирование
  - Решение пробного экзамена
  - Обсуждение спорных вопросов и затруднений

## **Рабочая программа курса**

### **OSA ServiceDesk и процессы оперативного управления ИТ-услугами в соответствии с ITIL**

Целью прохождения этого курса, основанного на материалах библиотеки международного передового опыта управления ИТ - ITIL - помочь правильно организовать текущую работу ИТ и понять, что организация эксплуатации качественных ИТ-услуг, своевременное выполнение запросов пользователей к ИТ и стабильная работа ИТ-инфраструктуры – критичны для большинства организаций. Помочь слушателям построить процессы эксплуатации ИТ услуг в соответствии ITIL - Operational Support and Analysis»

#### **Предварительная подготовка:**

Слушатели должны иметь:

- Знакомство с основными понятиями ITIL в объеме тем базового курса
- Опыт работы в сфере управления ИТ-услугами не менее 2-х лет и ответственность

хотя бы за одну из перечисленных дисциплин управления:

- Управление инцидентами
- Управление событиями
- Управление инцидентами
- Управление запросами на обслуживание
- Управление проблемами
- Служба Service Desk
- Управление технической поддержкой
- Управление приложениями
- Управление эксплуатацией ИТ

Кандидаты, желающие пройти обучение и экзамен по этой квалификации должны иметь сертификат «ITIL Foundation Certificate in IT Service Management».

Перед прохождением курса в целях сертификации кандидатам рекомендуется предварительно ознакомиться с книгой ITIL Service Operation

#### **Планируемые результаты обучения:**

Ниже представлен перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения по данному учебному курсу (дисциплине). В силу практикоориентированности данного курса компетенции сформулированы в терминологии умений и соответствующих им знаний.

После изучения курса слушатель сможет:

- Обрести знания по Управлению событиями
- Обрести знания по Управлению инцидентами
- Обрести знания по Управлению запросами на обслуживание
- Обрести знания по Управлению проблемами
- Обрести знания по Управлению доступом

- \* Обрести знания по построению Службы Service Desk
- \* Обрести знания по Управлению технической поддержкой (функция)
- \* Обрести знания по Управлению приложениями (функция)
- \* Обрести знания по Управлению эксплуатацией ИТ (функция)
- \* Подготовиться к сдаче экзамена на получение сертификата ITILv3 CERTIFICATE IN OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS

**Продолжительность курса:** 32 академических часа (4 дня)

**Содержание:**

- \* **Тема 1. Управление услугами как практика**
  - Основные принципы управления услугами
  - Услуги, их параметры и характеристики
  - Процессы и функции ITSM
- \* **Тема 2. Основы эксплуатации услуг**
  - Назначение, задачи и ценность для бизнеса
  - Обзор процессов и функций эксплуатации
  - Место процессов OSA в управлении жизненным циклом услуг
- \* **Тема 3. Управление событиями (Event Management)**
  - Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
  - Виды деятельности, методы и техники
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели
  - Сложности и риски
- \* **Тема 4. Управление инцидентами (Incident Management)**
  - Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
  - *Практика 1: Правила определения приоритетов инцидентов*
  - Виды деятельности, методы и техники
  - *Практика 2: Возможные значения статусов инцидентов*
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели
  - Сложности и риски
  - Роли и ответственности
- \* **Тема 5. Обработка запросов (Request Fulfilment)**
  - Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
  - Виды деятельности, методы и техники
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели
  - Сложности и риски
- \* **Тема 6. Управление проблемами (Problem Management)**
  - Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
  - Виды деятельности, методы и техники
  - *Практика 3: Анализ проблем методами структурного анализа*

- Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
- Критические факторы успеха и показатели
- Сложности и риски
- Роли и ответственности
- **Тема 7. Управление доступом (Access Management)**
  - Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность бизнеса
  - Виды деятельности, методы и техники
  - Виды деятельности, методы и техники
  - Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
  - Критические факторы успеха и показатели
  - Сложности и риски
- **Тема 8. Функция Service Desk (Диспетчерская служба)**
  - Назначение и задачи
  - Организационная структура и кадровое обеспечение
  - *Практика 4: Планирование структуры Service Desk* Роли Service Desk
- **Тема 9. Другие функции эксплуатации услуг**
  - Техническое управление (Technical Management)
  - Управление приложениями (Application management)
  - Операционное управление ИТ (IT Operations management)
  - Контроль операционного управления ИТ (IT Operations control)
  - Управление инженерным обеспечением (Facilities management)
- **Тема 10. Технологии и инструменты (Technology and tools)**
- **Тема 11. Вопросы внедрения**
- **Тема 12. Подготовка к квалификационному экзамену**
  - Информирование
  - Решение пробного экзамена
  - Обсуждение спорных вопросов и затруднений

## **Рабочая программа курса**

### **SOP Практика поддержки услуг**

Цель прохождения этого практикума изучить и отработать приемы по организации службы поддержки и процесса управления инцидентами, выработанные на основе реальных рабочих ситуаций из проектной деятельности. Это позволяет в дополнение к теоретическим знаниям получить действенные рекомендации, в дальнейшем избавляющие от многих типовых ошибок и ресурсных затрат.

Рассматриваются нюансы реализации процессов управления инцидентами и проблемами в тесной связи с основами предоставления услуг, и первоочередные задачи, направленные на результативность работы процессов поддержки. Также в рамках обучения даются рекомендации по формированию диспетчерской службы и управлению персоналом службы поддержки, ориентиры по созданию системы оценки и контроля работы процессов поддержки.

Курс-практикум SOP - "Практика поддержки услуг", охватывает группу процессов управления инцидентами и проблемами. Программа рекомендована к прослушиванию после сертификационного курса OSA - "Service Desk и процессы оперативной поддержки ИТ-услуг (ITIL Operational Support and Analysis)".

### **Предварительная подготовка:**

Слушатели должны иметь:

- \* Знания и умения в объеме курса «Основы ITIL (ITIL Foundation)» или аналогичные знания, приобретенные самостоятельно.
- \* Знания и умения в объеме курса OSA ServiceDesk
- \* Знания процессов оперативного управления ИТ-услугами в соответствии с ITIL

### **Планируемые результаты обучения:**

Ниже представлен перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения по данному учебному курсу (дисциплине). В силу практикоориентированности данного курса компетенции сформулированы в терминологии умений и соответствующих им знаний.

После изучения курса слушатель сможет:

- \* Получить знания по практике определения ответственностей, организации контроля и совершенствования операционных процессов управления
- \* Получить знания по практике построения процессов управления инцидентами и проблемами, по практике организации работы специалистов первой линии и второй линий поддержки

**Продолжительность курса:** 8 академических часов (1 день)

### **Содержание:**

- \* **Тема 1. Разделение ответственности, о контрольная деятельность и совершенствование процесса**
  - *Практика 1: Принципы разделения ответственности*
  - Контуры управления процессом
  - Разделение владения, исполнения и контроля
  - Уровни эскалации
  - *Практика 2: Распределение ответственности в процессе*
  - Точки контроля – основа управления рисками
  - Анализ результатов процесса
  - Контрольная деятельность и непрерывное совершенствование процесса
- \* **Тема 2. Единство и противоположность процессов управления инцидентами и проблемами**
  - *Практика 3: Общность и различия процессов управления инцидентами и проблемами*
  - Связь инцидентов с проблемой
  - Динамика взаимодействия процессов
- \* **Тема 3. Подход к организации процесса управления инцидентами**
  - Назначение процесса
  - Задачи по управлению инцидентами
  - *Практика 4: Где граница между Service Desk и процессом управления инцидентами?*
  - Задачи Диспетчерской Службы и процесса управления инцидентами
  - Дифференциация инцидента и сбоя
  - *Практика 5: Тождественны ли сбой и инцидент?*
  - Уровни сбоев и угроз
  - Объекты процесса управления инцидентами

- Дизайн модели процесса
- Принципы организации групп поддержки
- *Практика 6: Значимость классификации запроса*
- Принципы классификации
- *Практика 7: Принципы определения приоритета*
- Определение приоритета
- Принципы маршрутизации
- \* **Тема 4. Подход к организации процесса управления проблемами**
  - Назначение процесса
  - *Практика 8: Обеспечение входов процесса управления проблемами*
  - Идентификация проблем
  - Анализ симптомов инцидентов
  - *Практика 9: Как довести проблему до решения?*
  - Управление жизненным циклом проблемы
  - Формирование аналитических групп для решения проблем
- \* **Тема 5. Энциклопедия операционного персонала**
  - *Практика 10: Где быстро найти ответы на операционные вопросы в ходе решения инцидентов и проблем?*
  - Схемы определения ответов на операционные вопросы
  - Принципы и политики, основные понятия

## Рабочая программа курса

### ВСМ Управление непрерывностью бизнеса

Цель проведения этого курса – познакомить слушателей с управлением непрерывностью бизнеса в ИТIL. Донести до слушателей преимущества этого комплексного подхода в управлении, направленного на определение потенциальных угроз для организации, проведение анализа их влияния на бизнес в случае реализации. Этот подход обеспечивает основу для удержания организации в стабильном состоянии и возможности для эффективного реагирования на кризисные ситуации с целью защиты интересов собственников и заинтересованных сторон, репутации и наиболее существенных сфер бизнеса компании.

#### Предварительная подготовка:

Слушатели должны иметь:

Знания и умения в объеме курса «Основы ИТIL (ITIL Foundation)" или аналогичные знания, приобретенные самостоятельно.

#### Планируемые результаты обучения:

Ниже представлен перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения по данному учебному курсу (дисциплине). В силу практикоориентированности данного курса компетенции сформулированы в терминологии умений и соответствующих им знаний.

После изучения курса слушатель сможет:

- \* Инициировать проект по созданию системы обеспечения непрерывности бизнеса:
  - Построить бизнес-кейс;
  - Получить поддержку руководства организации.
  - Определить стратегию обеспечения непрерывности бизнеса:

- Заложить организационные основы для функционирования системы;
- Определить направления развития и используемые технологии/подходы;
- Определить ключевые проекты на пути создания системы;
- Сформировать бюджет программы управления непрерывностью;
- Определить ключевые показатели эффективности.
- \* Контролировать ключевые шаги и результаты на каждом этапе жизненного цикла создания системы.

**Продолжительность курса:** 8 академических часов (1 день)

**Содержание:**

- \* **Тема 1. Введение. Что такое непрерывность бизнеса**
  - Классический подход к определению непрерывности бизнеса
  - Оптимальный выбор рамок проекта
- \* **Тема 2. Инициация проекта.**
  - Определение политики управления непрерывностью бизнеса
  - «Продажа» проекта высшему руководству и акционерам
  - Анализ воздействия на бизнес: надежный фундамент для системы управления непрерывностью бизнеса и понятная бизнес-аргументация для всех заинтересованных сторон
- \* **Тема 3. Структура управления программой непрерывности бизнеса**
  - Интеграция в существующую организационную структуру компании. Обеспечение участия руководства. Выбор подразделения-лидера. Вовлечение всех подразделений компании.
  - Бюджетирование проектов.
  - Система ключевых показателей эффективности
- \* **Тема 4. Стандарты и лучшие практики**
  - ISO 22301. “Societal security — Business continuity management systems — Requirements”. Обзор стандарта. Сертификация системы – «за» и «против».
  - BS 25777. “Information and communication technology continuity management – Code of practice.” Обзор стандарта.
  - Отраслевое регулирование. Международный опыт и российская практика. Требования Банка России. Стандарт АРБ.
    - Международные организации – методология, сертификация профессионалов. BCI (Великобритания). DRII (США).
- \* **Тема 5. Основные этапы жизненного цикла**
  - Анализ организации. Анализ воздействия на бизнес. Оценка рисков.
  - Разработка стратегии обеспечения непрерывности бизнеса
  - Разработка планов кризисного реагирования/непрерывности бизнеса/аварийного восстановления
  - Тестирование, аудит, учения
- \* **Тема 6. Пути повышения эффективности**
  - Использование новых технологий
  - Аутсорсинг
  - Автоматизация
  - Практические занятия
    - § Анализ воздействия на бизнес
    - § Стратегия
    - § Кризисная коммуникация