

Федеральное государственное бюджетное учреждение высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
 (Финансовый университет)
 Институт открытого образования

Календарный учебный график
 Программа повышения квалификации
«Service Desk и процессы поддержки ИТ - услуг»

Срок освоения программы: 72 час.
 Продолжительность обучения: 14 дней.
 Форма обучения – Заочная с применением дистанционных образовательных технологий

№ п/п	Наименование дисциплин (модулей), тем	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день	7 день	8 день	9 день	КР	СР	С	ПА	ИА	Всего
1.	Тема 1. Управление услугами как практика	X									4	4				8
2.	Тема 2. Управление инцидентами (Incident Management)		X	X							8	6				14
3.	Тема 3. Обработка сервисных запросов (Request Fulfilment)				X	X					8	8				16
4.	Тема 4. Управление проблемами (Problem Management)					X		X			8	8				16
5.	Тема 5. Функция Service Desk (Техподдержка, Help Desk)								X	X	8	8				16
6.	Итоговая аттестация														2	2
7.	Итого	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	34			2	72

Директор
 Института открытого образования



Т. В. Бутова

Условные обозначения	
КР	контактная работа
СР	самостоятельная работа
ПА	промежуточная аттестация
С	стажировка
ИА	итоговая аттестация