

**Список тем программы повышения квалификации
«Основы управления ИТ услугами по ITIL 4.0»**

Тема 1. Концепция управления ИТ как услугой.

Тема 2. Руководящие принципы предоставления ИТ услуг

Тема 3. Создание и предоставления ценности с помощью ИТ услуг.

Концепция непрерывного совершенствования

Тема 4. Управленческие практики ITIL 4.0 (процессы)

Тема 5. 4 измерения (домены) сервисного управления, обеспечивающие предоставление и совершенствование

Тема 5.1. 4 Измерения (домены) сервисного управления, обеспечивающие предоставление и совершенствование

Тема 5.2. Роль «измерений» в процессах непрерывного улучшения и создании ценности Тема

6. Схема сертификаций по ITIL 4.0.

Порядок подготовки и сдачи экзамена Foundation –базовый.

Директор

Института открытого образования



Т.В. Бутова