

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Service Desk и процессы поддержки ИТ - услуг»

Общая характеристика программы.

Цель программы - формирование и совершенствование у слушателей компетенций, необходимых для обновления знаний, совершенствования навыков по различным аспектам профессиональной деятельности в области информационных технологий и процессов поддержки ИТ – услуг.

Планируемые результаты обучения по программе:

По итогам освоения программы слушатели должны:

Знать:

- Международные и отечественные стандарты, лучшие практики и фреймворки по управлению непрерывностью ИТ-сервисов
- Методы и средства обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, критерии оценки непрерывности ИТ-сервисов
- Методы контроля непрерывности ИТ-сервисов
- Методы непрерывного улучшения управления непрерывностью ИТ-сервисов

Уметь:

- Формировать и декомпозировать цели управления непрерывностью ИТ-сервисов
- Использовать методы и средства обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, соответствующие критериям оценки организации
- Формировать команду и организовывать персонал и стейкхолдеров для управления непрерывностью ИТ-сервисов
- Осуществлять мониторинг и контроль управления непрерывностью ИТ-сервисов
- Организовывать деятельность по непрерывному улучшению управления непрерывностью ИТ-сервисов

Владеть:

- Методами и средствами обеспечения непрерывности ИТ-сервисов, критерии оценки непрерывности ИТ-сервисов
- Методами контроля непрерывности ИТ-сервисов
- Методами непрерывного улучшения управления непрерывностью ИТ-сервисов

Директор
Института открытого образования



Т.В. Бутова