

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «Основы управления ИТ услугами по ITIL 4.0»

Состоит из 6 тем:

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.

Содержание темы 1. Концепция управления ИТ как услугой.

Совместное создание ценности поставщиком и заказчиком услуги

Понятие ИТ услуги. Система – продукт – услуга. Ключевые концепции управления ИТ услугами. ИТ-сервис. Управление услугами. Услуги, Продукты и Ресурсы. Сервисное предложение. Компоненты сервисных предложений. Ценность: Результаты, Затраты и Риски. Перевес позитивных эффектов. Предоставляемые возможности и Результаты их использования. Полезность и Гарантия.

Организация Роли организаций. Предназначение организации. Совместное создание ценности. Сервисные взаимоотношения. Взаимодействие в рамках предоставления услуги. Выходы, стоимость и риски. Роли при потреблении услуг. Поставщик услуг. Расходы и риски, связанные с предоставлением услуг для заказчика, выражаются в терминах модели его деятельности. Риски, сопряженные с эксплуатацией технических компонентов услуг, Примеры ценности для различных типов заинтересованных сторон. Модель сервисных взаимоотношений.

Содержание темы 2. Руководящие принципы 1-7

Фокусируйтесь на ценности. Непосредственные потребители, стейкхолдеры: партнёры, инвесторы, подрядчики и пр. Потребительская ценность.

Отталкивайтесь от текущей ситуации. Если действующие наработки ещё можно использовать — используйте. Оцените обстановку. Соберите точную аналитику, чтобы избежать необоснованных решений, срыва сроков, выхода

за рамки бюджетов и снижения качества. На основании этих данных уже можно принять решение о том, что из существующей функциональности сервиса имеет ценность и будет повторно использовано.

Прогрессируйте итеративно с обратной связью. Проекты должны разбиваться на ряд итераций. Главная задача проекта и задачи его итераций, постоянная оценка на соответствие актуальным требованиям.

Сотрудничайте, действуйте открыто. Ещё одна составляющая принципа — прозрачность. Процессы и результаты работы. Круг заинтересованных сторон внутри компании.

Мыслите и работайте целостно. Целостный подход в управлении. Никакая услуга или элемент, используемый для предоставления услуги, не являются обособленными. Процесс как часть цепочки создания ценности. Комплексно рассматривать процессы, ресурсы и практики. Делайте проще и практично. Оптимизируйте и автоматизируйте. Инструменты автоматизации и технологии. ITIL, Lean, DevOps, Kanban и другие практики.

Содержание темы 3. Создание и предоставления ценности с помощью ИТ услуг. Концепция непрерывного совершенствования

Система создания ценности услуги. Цепочка создания ценности. Понятие «совместного творчества заказчика и исполнителя». Перенос акцента со способов организации услуг на *поток создания ценностей*, которые эти услуги несут. Ценность создается только в тесной связке между поставщиками и потребителями услуг, а также другими организациями, являющимися частью сквозных сервисных отношений.

Непрерывное совершенствование (CSI). Меры, которые необходимо принять для улучшения качества услуг. Цель - согласовать и перестроить ИТ-услуги в соответствии с изменяющимися потребностями. Выявление и внедрение улучшений в соответствии с меняющимися потребностями бизнеса.

Цели постоянного улучшения обслуживания. Возможности улучшения на каждом этапе жизненного цикла. Результаты достижения уровня обслуживания. Повышение экономической эффективности предоставления ИТ-услуг без ущерба для удовлетворенности клиентов. Отдельные действия для улучшения качества ИТ-услуг. Применимые методы менеджмента качества для поддержки деятельности по постоянному улучшению.

Тема 4. Управленческие практики ITIL 4.0 (процессы)

Цель освоения темы – обновление знаний о процессах ITIL 4.0, совершенствование умений и навыков в области управленческих практик ITIL 4.0.

Компетенции, совершенствуемые и приобретаемые слушателями в процессе освоения темы :

– способность управлять совершенствованием ИТ-сервисов (ТФ В/01.7);

- способность управлять уровнем предоставления ИТ-сервисов (ТФ В/04.7);
- способность управлять непрерывностью ИТ-сервисов (ТФ В/06.7).

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

Цель освоения темы – обновление знаний о доменах сервисного управления, совершенствование умений и навыков в области управления ИТ-услугами.

Компетенции, совершенствуемые и приобретаемые слушателями в процессе освоения темы:

- способность управлять совершенствованием ИТ-сервисов (ТФ В/01.7);
- способность управлять уровнем предоставления ИТ-сервисов (ТФ В/04.7);
- способность управлять непрерывностью ИТ-сервисов (ТФ В/06.7).

**Тема 6. Схема сертификаций по ITIL 4.0.
Порядок подготовки и сдачи экзамена Foundation –базовый.**

Цель освоения темы – обновление знаний о сертификации по ITIL 4.0, совершенствование умений и навыков в области управления ИТ-услугами

Компетенции, совершенствуемые и приобретаемые слушателями в процессе освоения Темы:

- способность управлять совершенствованием ИТ-сервисов (ТФ В/01.7);
- способность управлять уровнем предоставления ИТ-сервисов (ТФ В/04.7);
- способность управлять непрерывностью ИТ-сервисов (ТФ В/06.7).

Директор
Института открытого образования



Т.В. Бутова